



Filipa Quintela Emauz Madruga

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais

XXVIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

TOMADA DE DECISÃO POLICIAL EM OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO:

Estudo comparativo entre homens e mulheres muito
experientes

Orientadora: Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais

Coorientador: Intendente, Prof. Doutor Sérgio Felgueiras

Lisboa, 22 de abril de 2016



INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA



Filipa Quintela Emauz Madruga

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Ciências Policiais

XXVIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

TOMADA DE DECISÃO POLICIAL EM OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO:

Estudo comparativo entre homens e mulheres
muito experientes

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob orientação da Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais e coorientação do Intendente, Prof. Doutor Sérgio Felgueiras.

“The task is, not so much to see what no one has yet seen; but to think what nobody has yet thought, about that which everybody sees”

Erwin Schrödinger

À minha mãe.

Pela sua perseverança, por todas as oportunidades que nasceram do seu esforço,
por ter lutado sempre pelo meu futuro.

AGRADECIMENTOS

À Prof.^a Doutora Lúcia Pais, pela entrega e dedicação inigualável, pela orientação e apoio constante, pelo profissionalismo. Tem a minha admiração e respeito. Um exemplo na vida académica.

Ao Sr. Intendente Sérgio Felgueiras, por todo o conhecimento que me transmitiu.

Ao Comissário Pedro Pereira, pela sua disponibilidade, pelo esforço incansável que possibilitou esta investigação.

Ao Subcomissário Ratinho por nos ter acompanhado inicialmente, permitindo um maior à vontade na elaboração deste trabalho, e por se ter prontificado sempre para eventuais esclarecimentos.

Ao Chefe Franco, pela disponibilidade e valioso auxílio durante a investigação. Um apoio fundamental que, não só contribuiu para a realização deste trabalho, como nos deu espaço para descontrair, e forças para continuar. Um muito obrigado!

À Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública e, em especial, aos elementos que participaram nesta investigação.

Ao Telmo Rocha, pela sua camaradagem, com a consciência clara de que, sem ele, muito teria falhado.

Às Bagaceiras, pela amizade, pelo companheirismo, por nunca me terem deixado esmorecer...Pelas aventuras, pelas partidas, pelas gargalhadas, pelas memórias... por tudo! Que esta amizade não se defina.

Aos Javardos, pelas vossas maluqueiras que permitiram a nossa sanidade mental. Com a consciência de que sem vós tudo teria sido mais difícil, aborrecido e monótono. Votos para que este companheirismo se prolongue pela nossa carreira.

Ao Francisco Pires, por ser das melhores pessoas que tive oportunidade de conhecer nesta casa, pelas conversas filosóficas e pela amizade difícil de igualar.

Ao XXVIII CFOP, pelas alegrias, tristezas e lições. Por tudo o que me transmitiram ao longo dos últimos cinco anos da minha vida.

Às Karma pela amizade e por tudo o que me ensinaram.

Ao Instituto e às pessoas que dele fazem parte, pela formação profissional e pessoal, pela oportunidade.

Ao Bernardo pela amizade, pelo apoio, pela paciência, pela motivação, por ter sido a força que precisei quando a minha esmoreceu.

Aos VIP pelos momentos de descontração, por partilharem o meu *stress* durante a elaboração deste trabalho, permitindo o meu equilíbrio.

Ao Sr. José Leitão pelo auxílio que possibilitou esta oportunidade.

Aos meus irmãos, em especial à Joana por todas as vezes que me ajudou durante estes cinco anos.

À minha mãe, por me ter amparado nos momentos cruciais, pelos sacrifícios, por nunca ter baixado os braços, pela sua luta, por se ter multiplicado num pai, numa professora, numa mentora. Por tudo.

À minha avó, por estar “sempre presente embora nunca apareça”.

RESUMO

Desenvolvendo a sua atividade num ambiente complexo, inconstante e incerto, o decisor policial decide muitas vezes sob pressão de tempo e limitação de informação, sendo que a sua decisão poderá ter repercussões não só no elemento que a tomou, como também na Instituição que representa, e na qualidade do serviço prestado à sociedade. A decisão do elemento policial ganha especial interesse nas operações de fiscalização rodoviária, pois uma decisão satisfatória pode contribuir para uma maior eficácia das mesmas enquanto ferramentas de prevenção e dissuasão de comportamentos suscetíveis de incrementar a sinistralidade rodoviária. Com este estudo procurou-se compreender e descrever como é que os elementos policiais femininos muito experientes decidem, nomeadamente como sinalizam as viaturas que querem fiscalizar durante uma operação de trânsito. Os dados para este estudo foram obtidos através de pesquisa documental e da realização de uma simulação com recurso à técnica pensar alto estimulado retrospectivamente. Discute-se a similitude do processo decisório entre os elementos masculinos e os elementos femininos, considerando apenas elementos muito experientes, bem como quais os indicadores (objetivos ou subjetivos) a que estes decisores predominantemente recorrem no momento em que selecionam os veículos para fiscalizar.

Palavras-chave: tomada de decisão policial; polícia; operações de fiscalização de trânsito; elementos policiais muito experientes; elementos policiais femininos.

ABSTRACT

Developing his activity in a complex, unstable and uncertain environment, the police decision maker decides often under time pressure and limited information, with possible repercussions not only to the police officer, as well as to the institution that he represents and to the quality of service to society. The decision of a police officer gains special interest in traffic stops, for a satisfactory decision can contribute to greater effectiveness of those traffic stops, as tools of prevention and deterrence of behaviours that would likely increase traffic accidents. This study sought to understand and describe how the expert female police officer decision makers decide, particularly what information they seek in order to stop a vehicle during a traffic stop. The data for this study was obtained through literature review, and conducting a simulation using stimulated retrospective think aloud technique. It also discusses the similarity of decision-making process between the male and female elements, considering only expert decision makers, and which information (objective or subjective) these decision makers predominantly seek when selecting vehicles for inspection.

Keywords: police decision-making; police; traffic stops; expert police officers; female police officers.

ÍNDICE

ÍNDICE DE ANEXOS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	4
1. MODELOS DE TOMADA DE DECISÃO	4
2. TEORIAS DA DECISÃO	6
2.1. <i>Racionalidade limitada</i>	6
2.2. <i>Das heurísticas</i>	10
2.3. <i>A tomada de decisão em contexto naturalista</i>	19
3. GÉNERO E INTUIÇÃO	24
3.1. <i>Intuição: A inteligência do inconsciente</i>	24
3.2. <i>Intuição feminina: Mito ou realidade?</i>	26
CAPÍTULO II: DA TOMADA DE DECISÃO POLICIAL	30
1. A POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E AS FUNÇÕES DE POLÍCIA	30
2. SINISTRALIDADE RODOVIÁRIA E AÇÃO POLICIAL: A NECESSIDADE DE UMA PREVENÇÃO EFICAZ	31
3. TOMADA DE DECISÃO POLICIAL	34
3.1. <i>O peso dos normativos legais e institucionais</i>	34
3.2. <i>O contexto</i>	36
3.3. <i>Experiência e características do decisor policial</i>	38
CAPÍTULO III: PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO	41
CAPÍTULO IV: MÉTODO	43
1. CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	43
2. ESTUDO DE CASOS MÚLTIPLOS	44
4. PARTICIPANTES	45
5. <i>CORPUS</i>	45
6. INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS	46
6.1. <i>Visualização de imagens</i>	46
6.2. <i>Stimulated retrospective think aloud</i>	46
6.3. <i>Entrevista</i>	47
7. INSTRUMENTO DE ANÁLISE DE DADOS	47
7.1. <i>Análise de conteúdo</i>	47
8. PROCEDIMENTO	49
CAPÍTULO V: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS – ESTUDO COMPARATIVO	51

TOMADA DE DECISÃO POLICIAL EM OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO:
Estudo comparativo entre homens e mulheres muito experientes

1. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS.....	51
2. DISCUSSÃO DE RESULTADOS E ESTUDO COMPARATIVO.....	57
CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES	65
REFERÊNCIAS	69

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 – CLASSIFICAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO.....	81
ANEXO 2 – GUIÃO DE ENTREVISTA.	85
ANEXO 3 – GRELHA CATEGORIAL <i>STIMULATED RETROSPECTIVE THINK ALOUD</i>.....	86
ANEXO 4 – DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES DE REGISTO DOS INDICADORES PELAS CATEGORIAS E SUBCATEGORIAS DO <i>STIMULATED RETROSPECTIVE THINK ALOUD</i>	94
ANEXO 5 – PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO PARA OS ELEMENTOS POLICIAIS DA DT DO COMETLIS PARTICIPAREM NO ESTUDO.	99
ANEXO 6 – TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO.	100

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. DISTRIBUIÇÃO DAS U.R. NA GRELHA CATEGORIAL STIMULATED RETROSPECTIVE THINK ALoud NAS CATEGORIAS	51
FIGURA 2. DISTRIBUIÇÃO E PREVALÊNCIA DAS U.R NAS SUBCATEGORIAS DAS CATEGORIAS A – CONDUTOR; E, B – VEÍCULO.	52
FIGURA 3. DISTRIBUIÇÃO DAS U.R PELOS INDICADORES COM MAIOR PREVALÊNCIA NA CATEGORIA B – VEÍCULO.	53
FIGURA 4. DISTRIBUIÇÃO DAS U.R PELOS INDICADORES COM MAIOR PREVALÊNCIA NA CATEGORIA A – CONDUTOR.	55

INTRODUÇÃO

O presente estudo versa sobre a tomada de decisão na atividade policial, estando inserido na Linha de Investigação do Laboratório de Grandes Eventos, do Centro de Investigação do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI). Com a sua realização, procura-se compreender o processo de tomada de decisão dos elementos policiais, nomeadamente nas operações de fiscalização de trânsito, descrevendo os processos cognitivos inerentes à seleção de veículos. Adicionalmente, procura-se comparar o padrão de decisão dos elementos policiais masculinos com os elementos policiais femininos.

A tomada de decisão é algo inerente à vida quotidiana das pessoas. Consequência da sua rede de relações e dos contextos onde atua, as decisões tomadas influenciam não apenas o próprio decisor como também as pessoas que se encontram na sua esfera de ação ou que gravitam em redor desta. Compreender como as pessoas tomam decisões é uma tarefa de tal importância que o seu estudo se tornou transversal a várias áreas do conhecimento, sofrendo várias evoluções. Num primeiro momento, defendiam-se as decisões ótimas, baseadas em quadros de informação completa, sem constrangimentos de tempo, onde as capacidades cognitivas do decisor se revelariam ilimitadas. No entanto, as limitações inerentes à condição humana são incontestáveis e a questão essencial passa por perceber efetivamente como as pessoas tomam decisões num mundo cheio de incertezas (Gigerenzer, 2001). De facto, o decisor recorre a estratégias que exigem menos tempo, uma computação cognitiva menos escrupulosa para fazer escolhas adaptáveis atendendo ao contexto em que se inserem (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011; Gigerenzer & Todd, 1999).

A Tomada de Decisão Naturalista (*Naturalistic Decision Making*; NDM) tem contribuído de forma decisiva para a compreensão do processo decisório em situações que envolvem condições pouco estáveis, pressão de tempo, tarefas mal definidas, incerteza, risco e consequências significativas em caso de erro. Adicionalmente, também o desempenho cognitivo, os motivos e circunstâncias que estão na génese da formação de um juízo, culminando numa decisão, são objetos da NDM (Nemeth & Klein, 2010). Atualmente, esta abordagem procura ainda aferir como as pessoas utilizam a sua experiência para decidir em determinados contextos, e que satisfaçam suficientemente, quando melhores resposta não podem ser alcançadas (Lipshitz, Klein, Orasamu, & Salas, 2001).

Seguindo o estudo de Ratinho (2015), que investigou a tomada de decisão policial nas operações de fiscalização de trânsito com decisores masculinos muito experientes, recorreu-se à simulação de uma operação de fiscalização de trânsito – na Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI –, uma vez que “as tarefas simuladas

provocam um tipo de comportamento em tudo semelhante ao que pode ser observado em ambiente real, mas sem o risco inerente à situação e ao ambiente vivido” (Lipshitz et al., 2001, p. 344).

Assim, no primeiro capítulo, o presente trabalho apresenta a pesquisa desenvolvida com o intuito de estabelecer um palco teórico de onde emerge o problema de investigação, e no qual se sustenta a posterior interpretação dos resultados do estudo realizado. São, por isso, abordados os modelos e teorias da decisão.

No segundo capítulo, realiza-se uma necessária contextualização e enquadramento organizacional da tomada de decisão policial, focando uma das áreas de intervenção da Polícia de Segurança Pública: o trânsito. Esta intervenção não se esgota na mera ordenação e fiscalização das regras estradais; contempla, de igual modo, um mecanismo eficaz na prevenção da sinistralidade rodoviária, um flagelo à escala planetária (OMS, 2015). De facto, os acidentes rodoviários são a principal causa de morte dos jovens entre os 18 e os 24 anos. A necessidade de uma prevenção eficaz revela-se agora um objetivo urgente, onde o sistema sancionatório, *per se*, se revelou falível, ao contrário das operações de fiscalização de trânsito e da probabilidade de fiscalização que influi no comportamento do condutor na medida em que diminui os comportamentos de risco. Enquadrando a atividade policial neste contexto, é preciso ter em conta que uma decisão otimizada (dentro dos naturais limites da condição humana) poderá contribuir para uma maior eficácia das operações enquanto mecanismo de prevenção. Posto isto, no terceiro capítulo, formula-se o problema de investigação, esclarecendo o leitor sobre a problemática que procuramos responder (Donário & Santos, 2012).

Posteriormente, no quarto capítulo, apresenta-se o método seguido para a realização do estudo empírico, justificando a opção por uma abordagem qualitativa de investigação, atendendo à natureza do fenómeno que se pretende estudar. Para tal, são caracterizados os participantes, identificado o *corpus* da investigação, os instrumentos de recolha e análise de dados e explanado o procedimento adotado.

No quinto capítulo são apresentados e discutidos os resultados obtidos, à luz das teorias apresentadas no enquadramento teórico, realizando-se, também, uma análise comparativa entre o processo de tomada de decisão dos elementos masculinos e dos elementos femininos.

Por último, são apresentadas as conclusões do trabalho, identificando ainda as limitações sentidas e apresentando sugestões para eventuais investigações futuras.

A pertinência deste trabalho parte de dois motivos: primeiro porque um estudo sobre a NDM permitirá analisar e descrever a forma como os elementos policiais muito experientes decidem; e, segundo porque esses resultados poderão ser incorporados na preparação dos

elementos policiais como forma de melhorar o seu desempenho, melhorar a eficácia das suas decisões, e minimizar o erro ao máximo. Deste modo, a qualidade da decisão policial poderá ser elevada, repercutindo-se na qualidade do serviço policial prestado aos cidadãos.

CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1. Modelos de tomada de decisão

Do gesto mais rotineiro ao desafio mais penoso, o processo de tomada de decisão, de forma mais ou menos consciente, está sempre presente. Em todas as decisões tomadas podemos considerar que o ser-humano reúne, organiza e combina informação proveniente de diferentes fontes, sendo vista como a fase onde os dados recolhidos foram processados, resultando numa deliberação/decisão (Lehto, Nah, & Yi, 2012). Comum a diferentes áreas da ciência, o trabalho de investigação sobre esta temática aprofundou-se com o final da Segunda Guerra Mundial, altura em que surgiram teorias mais influentes sobre a tomada de decisão em estatística e economia (Polic, 2009).

Não obstante, debruçando-nos sobre a evolução das teorias relativas ao processo decisório, tendo este estudo início ainda antes da Segunda Grande Guerra, são vários os autores que distinguem diferentes modelos, permitindo agrupá-las, sendo eles: normativos; descritivos; e, prescritivos. O próprio carácter formal destes modelos é, *per se*, sintomático da evolução das teorias sobre a tomada de decisão, como veremos de seguida.

Conforme nos elucidam Lehto, et al. (2012, p.196) “as teorias clássicas sobre a tomada de decisão começaram com o desenvolvimento dos modelos normativos em economia e estatística, os quais procuravam decisões ótimas”. Estes modelos sustentam-se em princípios lógicos e da escolha racional, procurando definir a forma como os decisores deveriam tomar decisões, “traçando caminhos normativos dos moldes nos quais os indivíduos poderiam decidir” (Bell, Raiffa, & Tversky, 1988, p.4). As teorias clássicas defendem que o decisor deve considerar um conjunto de elementos de forma a sustentar a sua decisão, sendo eles: um número potencial de ações que podem ser prosseguidas; o contexto onde se insere a decisão a tomar; o conjunto de consequências perfeitamente perspectivadas e mensuradas; e, a probabilidade resultante entre a ação e respetiva consequência (Lehto et al., 2012; Simon, 1955; RedLawsk & Lau, 2013).

A necessidade de mensurar exatamente todas as hipóteses torna-se premente, assim como perspetivar as possíveis consequências e eventos, para que a decisão tomada seja considerada a decisão ótima. Simon (1955, p.103) denuncia que, para tal se verificar – a decisão ótima –, “o organismo tem que ser capaz de definir de forma estanque as consequências possíveis (...) para cada evento/resultado. Isto, obviamente, significa [que] (...) não há espaço neste esquema para consequências imprevistas”. Por isto, sob a alçada deste modelo, são várias as teorias que pressupõem o decisor como alguém sobrenatural, superinteligente, equipado com recursos ilimitados de informação, tempo e capacidades cognitivas (Gigerenzer, 2001; Gigerenzer & Todd, 1999; Pais, 2001; Polic, 2009).

O modelo normativo representa os primeiros passos das grandes teorias da tomada de decisão, como a teoria económica da decisão, probabilística, estatística e do risco (Hammerstein & Stevens, 2012) descrevendo como os decisores se deveriam comportar.

Em contraste, os modelos descritivos, como o próprio nome o denuncia, procuram descrever a forma como o decisor realmente toma decisões. Apesar da simplicidade das teorias do modelo normativo, Hammerstein e Stevens (2012, p.2) afirmam que “a sua validade descritiva foi ameaçada pela informação contraditória [observada]. Em inúmeros casos, humanos e outros animais, violavam sistematicamente as previsões feitas por essa teoria da decisão”. A clivagem entre o que era observado (modelos descritivos) e a forma como se supunha e deveria desenvolver o processo decisório (modelos normativos) era enorme “e foi aumentando com o passar dos anos” (Dillon, 1998, p.1). No fundo, os modelos descritivos mostram uma maior preocupação em perceber como realmente as decisões se processam, tendo-se verificado as naturais limitações humanas que não permitem equacionar e desenvolver todos os processos lógicos, de forma estanque e sem erros, como as teorias clássicas enunciam. Trata-se de um modelo que se pauta pela observação empírica, procurando perceber, de igual forma, todo o processo decisório por trás dessa mesma observação (RedLaws & Lau, 2013).

O terceiro modelo é visto quase como uma articulação entre os dois anteriores. O modelo prescritivo baseia-se “na fundamentação teórica da teoria normativa, combinando-a com as observações da teoria descritiva” (Dillon, 1998, p.2). Aqui, os investigadores procuram a prescrição de métodos que culminem em boas decisões (Divekar, Bangal, & Sumangala, 2012). Trata-se de uma abordagem mais pragmática ao processo decisório (Riabacke, 2012), onde urge perceber todos os mecanismos que gravitam em seu redor e orientar o decisor por forma a que todo este procedimento decisional seja melhorado. Podemos considerar que se trata da aplicação das teorias referentes ao modelo normativo, consagrando a informação recolhida resultante das observações realizadas nos modelos descritivos, visando orientar e melhorar o processo da tomada de decisão (French & Insua, in Riabacke, 2012).

O processo decisório pode ser perspectivado de diferentes ângulos, e tal não nos permite afirmar que uma teoria está errada e a outra correta. Conforme nos elucidou Arthur (1994, p.1), “o tipo de racionalidade que nós assumimos em economia – racionalidade dedutiva, perfeita e lógica – é extremamente útil em gerar soluções para problemas teóricos. No entanto, exige demasiado do comportamento humano – mais do que ele pode conceder”. Atendendo ao contexto, atendendo ao decisor, atendendo ao problema há formas de decidir que se revelam mais adequadas do que outras. Por isto, torna-se premente abordar esta temática sob a alçada de diferentes temáticas. O trabalho que aqui desenvolvemos não é

mais que o trilhar e descrever um pouco mais o percurso das abordagens feitas acerca do processo decisório.

2. Teorias da decisão

Depois de termos iniciado o nosso percurso pelos diferentes modelos que ilustram as teorias que se debruçam sobre o processo decisório, urge escarpelizar algumas dessas teorias, algo que nos propomos a desbravar nas próximas secções. Uma vez que é nosso intuito descrever o processo decisório de um fiscalizador de trânsito, as teorias que agora nos propomos retratar serão, maioritariamente, passíveis de ser inseridas no modelo descritivo.

2.1. Racionalidade limitada

Como vimos, as teorias clássicas abordam a tomada de decisão atendendo a um conjunto de elementos que a sustentam e que, devidamente considerados e ponderados, resultariam numa decisão ótima. No fundo, uma escolha era dita racional quando os seus resultados eram ótimos (Peterson, 2009). Não obstante, com a evolução da investigação sobre esta temática, sobretudo com o progresso da investigação sobre as teorias comportamentais em psicologia (Divekar et al., 2012) as teorias clássicas foram conquistando um maior número de críticos. Consequentemente, de certa forma influenciadas com estes estudos mais virados para a observação/descrição do processo de decisão, as teorias descritivas evoluíram, focando-se, maioritariamente, na forma como as pessoas realmente tomavam decisões.

Um dos temas centrais pelo qual a literatura sobre a tomada de decisão descritiva gravita é, precisamente, a ideia de racionalidade limitada (Dillon, 1998). Com o intuito de descolar das teorias clássicas, evidenciando o facto de que estas não contemplam diversas limitações do ser humano, Herbert Simon (1955), psicólogo e economista americano, na década de 1950, procura perceber como se operam todos os processos cognitivos que culminam numa decisão, defendendo, para o efeito, existência de uma Racionalidade Limitada.

Ao contrário do que se enunciava até então, o Homem não era visto como um ser onisciente “com informação, tempo e capacidade de processamento ilimitados, assumindo, ao invés, que os indivíduos possuem algoritmos rápidos e frugais, permitindo-lhes resolver inúmeros problemas difíceis sob circunstâncias ecológicas realistas sem recorrer a muita informação ou custos de processamento” (Henrich, et al., 2001, p. 343). Simon (1955) procura demonstrar que esse “homem económico” (p.99) – detentor das características acima descritas, o qual diante de um leque de alternativas, atendendo às suas capacidades ilimitadas, escolheria sempre aquela que seria considerada a decisão

ótima – não era uma visão realista do decisor. Para tal, o autor evidencia que, tal como ele, os mais recentes desenvolvimentos em

economia e particularmente na teoria sobre as empresas, levantavam grandes dúvidas sobre a forma como este modelo esquemático do homem económico seria uma adequada sustentação para erguer a teoria [clássica] – seja uma teoria sobre como as empresas se comportam, ou como as empresas se deveriam comportar, de forma racional. (Simon, 1995, p.99)

A economia consubstancia uma teoria extremamente formal, baseada em axiomas matemáticos, procurando demonstrar que a decisão ideal é aquela que possa ter uma função utilitária. Na verdade, o que se foi observando é que as decisões tomadas são diferentes das escolhas que seriam consideradas como economicamente ideais. Neste seguimento, Tversky e Kahneman (1981) desenvolveram a teoria dos Prospetos, constatando que os indivíduos violavam sistematicamente as previsões enunciadas nas teorias clássicas; os decisores optam por escolhas ditas de risco mesmo quando estas se revelam teoricamente impróprias, preferindo também recompensas imediatas quando seria, teoricamente, expectável que esperassem por melhores resultados (Grüne-Yanoff, 2007; Hammerstein & Stevens, 2012).

As teorias clássicas contribuíram para a clarificação da conceção de uma “racionalidade ideal” (Selten, 1991, p.4), não obstante, o que se pretende agora é observar e descrever o comportamento do ser-humano quando este toma decisões, perceber o caminho percorrido por todo o seu processo decisório, escarpelizando ainda os processos cognitivos que o impeliram a decidir sobre determinado percurso ao invés da alternativa. O estudo sobre a tomada de decisão não pode gravitar, somente, em redor da qualidade da decisão, tendo o autor da racionalidade limitada criticado, precisamente, isso. Para Simon (1990), o objeto em estudo deve ir mais além do que o resultado da escolha *per se*: “se quisermos conhecer a forma que a gelatina assume quando solidifica, não devemos estudar a gelatina; devemos estudar a forma do molde no qual a vamos colocar” (Simon, 1990, p.6).

Numa tentativa de descrever esse percurso que culminaria na decisão, Simon (1990) propõe uma teoria na qual já incorporava as limitações cognitivas do decisor bem como o facto de que este não possuir toda a informação sobre o problema sobre o qual tem que decidir. O decisor teria que procurar as alternativas, escolhendo aquela que o satisfizesse. Neste seguimento, há dois conceitos centrais que permitem caracterizar os mecanismos da racionalidade limitada: *search* e *satisficing* (Simon, 1978). Para o autor, “se as alternativas não são fornecidas inicialmente ao decisor, então este tem que as procurar” (Simon, 1978, p. 356) – *search* –, formulando, *a priori*, um nível de aspiração,

isto é, uma solução considerada aceitável, cuja alternativa terá que, pelo menos, igualar para que essa procura termine – *satisficing*. Não há uma decisão ótima, mas sim satisfatória. Conforme esclarece Friedberg (1995, p.349)

Em lugar do raciocínio sinóptico (...), o decisor põe em prática um raciocínio sequencial no qual, a partir de uma ideia mais ou menos precisa do que seria uma solução aceitável, examina uma a uma as opções que se lhe oferecem e detém a sua escolha na primeira que corresponde a essa ideia.

Adota-se assim uma perspectiva mais realista das competências humanas, questionando as capacidades superiores do decisor humano para recolher a informação, processá-la e escolher uma opção ótima (Oliveira & Pais, 2010). As circunstâncias em que o decisor se encontra também passam a ser consideradas, influenciando a concentração da atenção do decisor num determinado momento e o seu nível de aspiração. Atendendo ao contexto e com o desenvolver de determinados acontecimentos, os níveis de aspiração do decisor podem subir ou descer (Pais, 2001; Simon, 1978). Por exemplo, se o decisor se encontrar num ambiente considerado estável, de certa forma benigno, providenciando um conjunto diversificado de boas alternativas, então haverá uma tendência para que os seus níveis de aspiração aumentem. Por outro lado, em ambientes hostis, as suas aspirações baixarão (Simon, 1978). Podemos com isto afirmar que se o decisor se encontrar num ambiente onde os circunstancialismos inerentes o deixem *stressado*, então este terá tendência para decidir de forma mais célere, baixando o nível de aspiração, numa ótica de que a primeira solução que o tirar daquele ambiente será a escolhida. Assim, podemos afirmar que os níveis de aspiração não são fixos e imutáveis mas sim dinâmicos, variando de situação para situação consoante a facilidade em encontrar uma alternativa satisfatória. A tomada de decisão passa a ser descrita como um processo orientado pelos níveis de aspiração, tendo estes que serem atingidos ou ultrapassados para se decidir sobre uma escolha satisfatória (Selten, 2001). Selten (2001) esclarece que Simon considerava que “as alternativas da decisão não são dadas mas encontradas, uma atrás da outra, num processo de pesquisa” (p.14) ao contrário do que era defendido até então.

Há dois aspetos que passam a ser considerados: o espaço intrínseco ao decisor, isto é, desde as suas características pessoais aos processos cognitivos, e o espaço extrínseco ao decisor, ou seja, o ambiente onde este se encontra.

A analogia utilizada por Herbert Simon para melhor explicar a racionalidade limitada ilustra de forma exímia esta concatenação: perspetive-se uma tesoura, onde uma das suas lâminas corresponde às limitações cognitivas do decisor, enquanto a outra corresponde ao espaço e ao contexto envolvente onde aquele se encontra (Goldstein, et al., 2001;

Gigerenzer & Selten, 2001). “O estudo de apenas uma das lâminas não é suficiente; ambas são necessárias para cortar” (Gigerenzer & Selten, 2001, p.4). Esta analogia sugere que as explicações que se limitam a analisar o psiquismo do decisor são incompletas uma vez que ignoram a influência do meio social e físico que o envolve.

O conceito de racionalidade limitada, desde o momento em que é enunciado, ganha gradualmente mais popularidade. Investigadores em diferentes disciplinas foram adotando esta visão mais realista dos processos cognitivos inerentes à tomada de decisão nos seus modelos normativos (Mallard, 2011). Não obstante, nem sempre foi interpretado corretamente, tendo sido alvo de distorções e utilizações errôneas nalguns trabalhos (Gigerenzer & Selten, 2001). Neste sentido, com o intuito de esclarecer o que Simon propunha com esta teoria, Gigerenzer e Selten (2001) enunciam o que não é racionalidade limitada: “não se trata de otimização nem de irracionalidade.” (p.4). A Racionalidade Limitada tratava-se, no fundo, de uma tentativa de tornar a teoria clássica mais realista, englobando agora um conjunto de restrições (naturais do ambiente, da mente do decisor ou o próprio custo da pesquisa de informação) na procura da melhor decisão. Já o conceito de racionalidade limitada era utilizado, erradamente, como sinónimo de irracionalidade no sentido em que representava um desvio das normas defendidas nas teorias clássicas (Gigerenzer & Selten, 2001).

2.1.1. Evidência Empírica

Desde que o conceito foi enunciado por Simon, várias foram as experiências prosseguidas com o objetivo de averiguar quais as estratégias que os decisores utilizavam para ultrapassar decisões difíceis em contextos complexos (Simon, 1978). Com capacidades cognitivas insuficientes para um problema superiormente complexo, percebeu-se que os decisores não conseguiam projetar funções ótimas que permitissem a sua resolução (ótima). As experiências efetuadas nos anos que sucederam à introdução do conceito da racionalidade limitada permitiram verificar que os decisores adotavam estratégias cognitivas para ultrapassar estes constrangimentos para chegar à decisão. Estes não procuravam a informação toda, apenas atendiam a determinados pontos e características que serviriam como pistas para a sua escolha (Payne, Bettman, Johnson & Luce, 1995; Polonioli, 2012). Verificou-se que, em diferentes contextos, os decisores não decidiam conforme as regras decorrentes dos modelos normativos e da razão.

Tversky e Kahneman (1981) denunciavam esta discrepância entre o que seria lógico e o processo decisório através de um dos erros mais comuns e conhecidos que os decisores tendem a cometer: a falácia da conjunção. Em determinados contextos, contra o que seria considerado racional, as pessoas tendem a classificar a probabilidade de um evento com um valor inferior ao da probabilidade de um conjunto de eventos.

Os investigadores colocaram o seguinte problema:

Linda tem 31 anos, é solteira, sem rodeios e extremamente inteligente. Formou-se em psicologia. Enquanto estudante, Linda preocupava-se bastante com problemas de discriminação e de justiça social e participava em demonstrações antinucleares.

Classifique as seguintes situações atendendo ao seu grau de probabilidade.

- A) Linda é caixa num banco.
- B) Linda é caixa num banco e pertence a um movimento feminista.

Cerca de 90% dos inquiridos consideraram a alínea B como a mais provável do que o evento singular da alínea A, apesar de tal raciocínio violar a regra da conjunção na teoria da probabilidade¹. Este erro sistemático prende-se com o facto de a mente humana ter tendência em substituir “o que é mais provável” com “o que é mais típico”. Polonioni (2012) esclarece que a “representatividade é mais acessível que a probabilidade de um determinado acontecimento, as pessoas tendem a substituir automaticamente questões complexas com considerações disponíveis imediatas que são típicas de um característica ou evento” (p.4). Há uma generalização das características que culminam numa imagem. Neste caso, o facto de as características apontadas (preocupar-se bastante com problemas de discriminação e de justiça social) se coadunarem com a representação da imagem a seguir sugerida (pertence a um movimento feminista) induz os inquiridos em erro, levando-os a violar as regras da probabilidade, ainda que perfeitamente lógicas e válidas. Trata-se de atalhos cognitivos que, por vezes, enviesam o processo decisório, derrubando e provando que os decisores não tomam uma decisão de acordo com as regras presentes nos modelos normativos.

2.2. Das heurísticas

O homem perfeitamente racional, no sentido em que é perspectivado como um demónio laplaciano (Gigerenzer, 2001; Henrich, et al., 2001; Pais, 2001), não passa de um herói mitológico detentor de toda a informação, de capacidades cognitivas ilimitadas não sendo influenciado pelos constrangimentos temporais, resolvendo qualquer problema matemático independentemente da sua complexidade (Selten, 2001). Ao invés, é amplamente reconhecido que o Homem toma decisões sob constrangimentos temporais, com capacidades cognitivas limitadas, não tendo toda a informação disponível e necessária para suportar de forma exímia o seu processo decisório, sendo que tal resulta, por vezes, em decisões precipitadas, inferindo para além da informação fornecida (Afonso, 2015).

¹ A regra da conjunção na teoria da probabilidade indica-nos que a probabilidade de um acontecimento composto (A&B) é inferior ao acontecimento singular (A). Então, tem-se: $P(A \& B) \leq P(A)$.

O decisor recorre atalhos cognitivos que lhe permitem simplificar as decisões de modo a permitir a sua realização. Esses processos simplificados (atalhos cognitivos) remetem-nos para o conceito de heurísticas: “processos cognitivos eficientes, conscientes ou inconscientes, que ignoram parte da informação” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p.451), exigindo menos tempo, conhecimento e uma computação cognitiva menos escrupulosa para fazer escolhas as quais são moldáveis atendendo ao contexto em que se inserem (Gigerenzer & Todd, 1999). A verificação destas estratégias no processo decisório corroboram e suportam o conceito de racionalidade limitada de Simon.

Para Pina e Cunha, Rego, Campos e Cunha e Cabral-Cardoso (2007, p. 596) “as heurísticas são regras de que as pessoas se servem quando necessitam de fazer avaliações, predições e tomar decisões em ambiente de incerteza, assim tentando enfrentar a complexidade da situação (...) [podendo] induzir erros de grande envergadura”. No fundo, podemos afirmar que se tratam de um conjunto de ferramentas que permitem ao decisor ultrapassar escolhas complexas, de um modo rápido e simples, tendo, muitas vezes, a mesma precisão de outros modelos complexos da otimização. Para Goldstein e Gigerenzer (2002) as heurísticas poderão ser encaradas como as estratégias adaptativas, verificadas nas inúmeras experiências, que foram mostrando o desfasamento entre os modelos normativos e o processo decisório, que evoluíram em simultâneo com mecanismos psicológicos fundamentais.

A clivagem entre o que era defendido teoricamente e a evidência empírica não foi alvo de uma interpretação unânime, resultando em diversos debates entre psicólogos, economistas e filósofos (Polonioli, 2012). Para Andrea Polonioli os resultados obtidos foram perspetivados de duas maneiras distintas: uma interpretação pessimista “defendida por Daniel Kahneman, Amos Tversky entre outros apoiantes do influente projeto *Heuristics and Biases* (HB) (...) e uma perspetiva mais ‘otimista’ fornecida pelo *Center for Adaptive Behaviour and Cognition* (ABC) liderada por Gerd Gigerenzer” (Polonioli, 2012, p.2).

2.2.1. Heurísticas e Vieses

Num primeiro momento, o projeto Heurísticas e Vieses, de Tversky e Kahneman (1981) era aceite como a interpretação *standard* dos resultados obtidos. Defendia-se que o decisor sofria com os constrangimentos naturais à sua condição humana e que tal se repercutia num largo espectro de erros sistemáticos. Para estes investigadores, tal fenómeno seria explicado por determinadas heurísticas de julgamento, as quais seriam regras simples empregues aquando a formulação de um julgamento ou decisão (Polonioli, 2012). Para Keren e Teigen (2007) o programa de pesquisa de heurísticas e vieses contribuiu largamente para perceber a forma como se decide. Para além de ter combinado, de forma bem-sucedida, princípios perceptivos com a psicologia de pensamento e raciocínio,

oferecendo uma nova perspectiva no julgamento sob a incerteza, o projeto Heurísticas e Vieses também foi responsável pela demonstração irrefutável, através de dados empíricos, de que o raciocínio e as capacidades de decisão resultam, por vezes, em erros sistemáticos, refutando as “assunções rígidas de teoria económica [modelo clássico] acerca do *homo economicus* e a racionalidade humana associada” (Spiegel & Caulliraux, 2013, p.190).

No início, foram identificadas três heurísticas: da representatividade; da disponibilidade; e, da ancoragem (Gigerenzer & Brighton, 2009; Kynn, 2008; Spiegel & Caulliraux, 2013).

A heurística da representatividade é descrita como a tendência para julgar a probabilidade de A pertencer a B consoante a sua similitude a B (Spiegel & Caulliraux, 2013). Imaginemos o seguinte exemplo: um indivíduo apresenta um conjunto de características que, com base num estereótipo ou outro tipo de informação presente no decisor, leva-o a crer que seria um mecânico. Agindo em conformidade com tal dado, o decisor representa no seu quadro mental um valor elevado para a probabilidade deste indivíduo ser de facto um mecânico, mesmo que a percentagem destes, naquele local, fosse ínfima. O erro sistemático verificado aquando da utilização desta heurística resulta do facto de o decisor ignorar a percentagem mínima de mecânicos na área (Kynn, 2008).

A heurística da disponibilidade reputa-se na tendência em julgar a frequência ou a probabilidade de um evento/resultado pela facilidade em que o decisor tem em recordar exemplos desse mesmo evento/resultado (Kynn, 2008; Spiegel & Caulliraux, 2013; Tversky & Kahneman, 1973). Embora não tão frequente, alguns dos erros verificados relacionavam-se com a avaliação do risco desproporcional devido ao número de resultados desfavoráveis com os quais o decisor se deparou ao longo da sua experiência. A correlação ilusória de certos eventos também é um erro frequentemente associado a este tipo de heurística (Kynn, 2008).

Por último, a heurística da ancoragem-ajustamento consiste na tendência em ancorar a probabilidade numa estimativa inicial (estabelecida através de uma informação ou adivinhada), ajustando-a a partir desse valor, de forma a chegar ao valor final (Spiegel & Caulliraux, 2013). O número insuficiente de ajustamentos é um erro aqui frequentemente verificado (Kynn, 2008).

O programa Heurísticas e Vieses adota, por isto, uma perspectiva mais negativa sobre as heurísticas, sendo interpretadas como “qualquer comportamento ou processo de juízo ou de tomada de decisão caracterizado por precisão sub-optimal ou procura incompleta de informação, tido por deficiente” (Oliveira, 2005, p.152). Tratava-se, no fundo, de uma forma de explicar o porquê de o decisor não conseguir decisões ótimas, sendo consideradas como substitutas dos processos cognitivos ditos racionais.

2.2.2. Heurísticas Rápidas e Frugais – *The Adaptive Toolbox*

Tal perspetiva não foi unânime, resultando em diversas objeções por outros investigadores tais como Gigerenzer, entre outros colaboradores do grupo ABC, conforme supramencionado (Polonioli, 2012). Estes interpretavam as heurísticas sob uma perspetiva mais otimista. Segundo Oliveira (2005) tratava-se da “faceta mais teleológica de heurísticas descrita como «orientadora de descoberta» ou «melhorar a resolução de problemas»” (p.152).

Criticavam a perspetiva anterior afirmando que aquela, apesar de aparentar ser totalmente antagónica quando comparada com os modelos clássicos, em termos materiais era, na verdade, semelhante na medida em que ambas aceitavam as leis da probabilidade e estatísticas como normas, apenas discordando sobre se o decisor conseguiria corresponder com essas normas (Gigerenzer & Goldstein, 1996). O erro era então definido como a “discrepância entre o que era definido pela visão clássica e o que era verificado” (Gigerenzer & Goldstein, 1996, p.650). Correspondia a uma visão imperfeita dos procedimentos estatísticos de otimização, considerados demasiado complexos para serem desenvolvidos por mentes comuns (Afonso, 2015). Para Gigerenzer e Goldstein (1996), as experiências realizadas sob a alçada deste projeto lidavam apenas com situações simples, não sendo compatíveis com a realidade. Procurando distanciar-se desta interpretação, os investigadores defendem outra forma de visualizar estes atalhos cognitivos, focando-se numa visão mais direccionada para os processos cognitivos do decisor, e ecológica na medida em que passa a considerar o meio envolvente. Vislumbram estes processos cognitivos como estratégias adaptativas que evoluíram em simultâneo com mecanismos psicológicos fundamentais, e que são utilizadas na resolução de problemas muitas vezes de forma automática e inconsciente (Lau, 2003).

Sejam animais ou seres-humanos, podemos verificar estas regras de polegar (*rules of thumb*; Gigerenzer & Brighton, 2009) no processo decisório de ambos;

em vez de investigar todos os pavões (...) pesando e adicionando todas as características do macho com o objetivo de calcular qual é aquele que apresenta uma utilidade esperada maior, ela [pavoa] analisa três ou quatro e escolhe aquele que tiver o maior número de ocelos. (Petrie & Halliday, in Gigerenzer & Brighton, 2009, p.108)

Os animais e os humanos descendem de uma linhagem unificada e tal repercute-se nos processos cognitivos, partilhando inclusive as heurísticas mais comuns. Consideremos como um jogador de basebol procura apanhar a bola que gira no ar: “ele comporta-se como se tivesse resolvido diferentes equações de forma a prever a trajetória da bola... a um nível do subconsciente, algo funcionalmente equivalente aos cálculos matemáticos está

acontecer” (Dawkins, in Gigerenzer & Brighton, 2009, p.110). A chave desta descrição resume-se ao “como se”, o frequentemente referenciado *as if*. De facto, o nosso cérebro parece agir como se resolvesse inúmeras computações simultaneamente para calcular a trajetória da bola; a distância inicial, ângulo, a sua velocidade, resistência do ar, a rotação do esférico, velocidade do vento entre outras. No entanto, não há qualquer evidência que corrobore a capacidade do ser-humano em computar todas estas informações. Por outro lado, há diversas experiências que mostram que os jogadores dependem de diversas heurísticas. A heurística utilizada pelo jogador – *gaze heuristic* – trata-se de uma estratégia simples que funciona se a bola já se encontrar no ar; consiste em fixar a atenção (o olhar) na bola enquanto esta sobrevoa, correndo de forma a chegar ao ponto em que ela terminará a sua trajetória (Gigerenzer, 2007). O mesmo se repete quando um animal persegue a sua presa. Não há um conjunto de variáveis e equações resolvidas para obter a resposta final. Há sim uma adaptação constante ao meio que rodeia o decisor. Ao prestar atenção a uma única variável – a trajetória da bola – o jogador chegará ao ponto onde a trajetória da bola acabará. Aqui o mínimo de informação – uma vez que só comporta uma variável na sua pesquisa de informação – consegue ser tão precisa como o conjunto de cálculos e equações que culminariam na mesma conclusão a que chegou o jogador: o local onde a bola cairia. O jogador apenas fê-lo de forma mais célere, mais eficiente. São estas estratégias adaptativas que consubstanciam a perspectiva mais otimista sobre as heurísticas.

Corroborando esta experiência, outras foram surgindo tendo comprovado que “menos informação e computação pode conduzir a uma maior precisão” (Gigerenzer & Brighton, 2009, p.109), numa ótica de *less-is-more*. Simples heurísticas revelaram-se mais precisas e eficientes do que os processos mais complexos, uma vez que aquelas exploram de forma exitosa as habilidades mentais do ser-humano, considerando ainda a estrutura ambiental que o rodeia (Gigerenzer, 2006).

Foram, pois, apelidadas de Heurísticas Rápidas e Frugais (*fast and frugal heuristics*) porque “não implicam grandes cálculos e (...) porque apenas procuram parte da informação disponível” (Gigerenzer & Todd, 1999, p.4), permitindo fazer escolhas que se adaptam em meios reais. Estas funcionariam como regras passo-a-passo que, sob constrangimentos temporais e de conhecimento, permitiriam o decisor concluir o seu processo decisório de forma célere e precisa. As heurísticas rápidas e frugais eram consideradas por Gigerenzer e Todd (1999, p.14) “como a representação da racionalidade limitada na sua forma mais pura”. Estas estratégias não podem ser avaliadas como profícuas ou improfícuas *per se*; a estrutura ambiental em que se inserem tem que ser igualmente considerada, podendo esta ser responsável pelo êxito ou fracasso de determinada heurística (Gigerenzer & Todd, 1999; Goldstein et al., 2001). Para agir em conformidade com o ambiente que os rodeia “os organismos têm que ser capazes de fazer inferências rápidas e frugais e precisas”

(Gigerenzer & Todd, 1999, p.18). A informação situacional passa a ser considerada, trazendo a estrutura ambiental para o domínio da racionalidade limitada. Assim, “uma heurística é ecologicamente racional atendendo ao grau em que está adaptada à estrutura do meio que a rodeia” (Gigerenzer & Todd, 1999, p.13). Há heurísticas rápidas e frugais específicas que bebem informação do ambiente que rodeia o decisor, explorando-a de modo a permitir decisões adaptativas. “Elas operam, então, de forma diferente sempre que uma nova variável se junta ao conjunto, sempre que o ambiente se altera” (Pais, 2001, p.92).

No fundo, uma heurística não é racional ou irracional, boa ou má, em si; têm que ser consideradas juntamente com o ambiente em que se encontram e as adaptações perspectivadas tendo em conta o contexto. As heurísticas podem explorar as regularidades no ambiente e este é o significado da racionalidade ecológica (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011; Spiegel & Caulliaux, 2013).

O repertório destas heurísticas é entendido como uma caixa de ferramentas adaptativa (*adaptive toolbox*) (Gigerenzer & Selten, 2001; Goldstein et al., 2001; Polic, 2009; Todd & Miller, 1999). Esta consubstancia-se numa “coleção de mecanismos cognitivos especializados, que a evolução construiu na mente humana em domínios específicos de inferência e raciocínio” (Todd & Gigerenzer, 2001, p.740) que, aliando-se às capacidades mentais centrais, tais como a memória de reconhecimento, a monitorização da frequência e a habilidade para imitar, resultaria nas ferramentas necessárias para uma decisão célere, frugal e tão ou mais precisa que outros métodos complexos (Gigerenzer & Goldstein, 2011). Estes mecanismos cognitivos especializados suportam-se em três princípios heurísticos, isto é, em três blocos fundamentais de construção (*building blocks*) que podem ser agrupados de formas diferentes, construindo classes de heurísticas distintas, sendo responsáveis por três funções: pela orientação/direção da pesquisa de informação; pela paragem da pesquisa de informação; e, pela tomada de decisão (Gigerenzer, 2001; Todd & Gigerenzer, 2000).

Gigerenzer (2001) identifica duas dimensões na pesquisa de informação: a procura pelas alternativas e a pesquisa de pistas. Estas pistas podem obedecer a uma determinada orientação, obedecendo a um critério previamente definido – como um nível de aspiração; podem ser aleatórias onde as pistas, características ou informação pesquisada podem ser procuradas de forma incriteriosa; ou podem ainda ser pesquisadas com base num critério que funcionou noutro momento ao tomar a mesma decisão. Trata-se de mecanismos simples mas “tal simplicidade não implica, necessariamente, uma desvantagem na precisão da decisão, uma vez que estratégias simples de pesquisa podem ajudar as heurísticas a serem mais eficazes do que aquelas que tentam otimizar a pesquisa de informação” (Todd & Gigerenzer, 2000, p. 737).

A pesquisa de pistas ou de alternativas, incriteriosa ou não, deve cessar a determinado ponto. As estratégias presentes na *adaptive toolbox* empregam regras de paragem na pesquisa de informação que não implicam uma computação ótima sobre os custos-benefícios, mas sim processos simples que satisfazem a pesquisa do decisor. Quando, por exemplo, o decisor encontra uma pista que favoreça uma alternativa, essa procura termina dado que tal é suficiente para decidir, não sendo, para tal, equacionadas todas as utilidades, custos ou benefícios.

Já a procura sequencial pelas alternativas termina quando uma destas preconiza o nível de aspiração previamente definido, numa ótica de *satisficing*, o conceito introduzido por Simon (1978). Estas escolhas são voláteis e adaptam-se constantemente ao contexto em que se inserem. Na procura de alternativas, por exemplo, o que impede o decisor de, assim que encontrar uma alternativa melhor relativamente àquela que o fez parar a sua pesquisa, optar por essa descartando a primeira? Com a evolução das investigações sobre o comportamento humano, percebeu-se que as emoções influenciam grandemente a ação humana, espelhando-se sobre estas. No que concerne à pesquisa de informação, também as emoções podem “funcionar como ferramenta útil para [a] cessar” (Gigerenzer, 2001, p.45). Quando o ser-humano se relaciona com alguém não descarta essa pessoa pelo simples facto de aparecer outra mais atraente – seja a sua definição de atraente estabelecida através do estatuto social, das condições económicas ou pela sua aparência. Aqui a sua ligação emocional prevalece e pode ser mais eficaz e perdurável para cessar uma pesquisa, do que o simples facto de atingir um nível de aspiração previamente definido (ex. não fumar). De um modo geral, as emoções podem estrangular o número de alternativas de forma mais duradoura do que as ferramentas cognitivas de pesquisa supramencionadas (Gigerenzer, 2001).

Após a pesquisa e o *términus* da mesma, um último princípio heurístico é utilizado para decidir ou para inferir com base nos resultados dessa pesquisa.

2.2.3. Classes de Heurísticas

Com todos estes pressupostos, o *ABC Research Group* estabeleceu quatro grandes classes de heurísticas que resultam de diferentes combinações entre estes princípios heurísticos, da mesma “forma como os elementos químicos numa tabela periódica são originados por um pequeno número de partículas” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p. 456). São elas: a tomada de decisão com base na ignorância; a tomada de decisão com base numa pista; heurísticas de eliminação por múltiplas opções de escolha; e, as heurísticas *satisficing* (Bryant, 2000; Todd & Gigerenzer, 2001).

A tomada de decisão com base na ignorância (*ignorance-based decision making*) representa uma categoria onde muitas das heurísticas se podem inserir, tendo como base

a memória e o facto de o decisor reconhecer determinada informação ou característica numa opção, quando a outra lhe é totalmente desconhecida. O decisor interpreta a opção reconhecida como aquela que tem o valor mais alto no critério quantitativo pelo qual as duas são avaliadas. Consequentemente, a opção de valor mais elevado é, normalmente, a seleccionada. Na maioria dos casos constatou-se que, colocando o decisor perante uma escolha múltipla, por exemplo, na qual não sabe a resposta, ele tenderia a escolher a opção com a qual já tivesse tido algum contacto. Numa das experiências efetuadas com investidores da bolsa percebeu-se que, ao terem que escolher sobre uma empresa para investir num determinado mercado de ações, “a heurística de reconhecimento direcionava os investidores a decidirem sobre aquelas de que já ouviram falar (...) e que o uso desta heurística revelou ser uma surpreendente estratégia adaptativa em ambientes complexos” (Todd & Gigerenzer, 2001, p.733). De facto, os resultados obtidos mostraram que as decisões orientadas pela ignorância (de determinadas informações sobre as opções) levavam o decisor a agarrar-se àquilo que reconhece, constatando-se que conseguiam ter os mesmos resultados que um investidor profissional da bolsa, chegando mesmo superá-los em algumas ocasiões (Beaman, McCloy, & Smith, 2006; Gigerenzer & Goldstein, 2011; Gigerenzer & Todd, 2001).

Segundo Marewski (2010), a heurística de reconhecimento – uma das heurísticas presentes nesta grande categoria – trata-se do primeiro passo na consideração de uma hipótese, uma vez que permite reduzir drasticamente o tempo da decisão (in Gigerenzer & Gaissmaier, 2011). Para além das experiências com os investidores da bolsa, esta ideia é consistente com os resultados obtidos nas experiências que procuraram descrever a escolha do consumidor (Gigerenzer, 2007; Gigerenzer & Gaissmaier, 2011) De facto, uma marca com a qual o decisor se encontra familiarizado – seja porque já experimentou aquele produto, seja porque o viu numa campanha publicitária – “aumenta consideravelmente a probabilidade de ser considerado como opção de compra” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p. 461). O reconhecimento da marca pode ser mais importante do que os atributos que refletem a qualidade do produto. Numa prova-cega os indivíduos experimentaram diferentes frascos de manteiga de amendoim, tendo que escolher um no final. Neste caso, verificou-se que a maioria das pessoas preferia o frasco de manteiga de amendoim com maior qualidade. No entanto, quando a experiência era efetuada sem venda, cerca de 73% dos indivíduos escolheu o frasco cuja marca lhe era familiar, e só 20% dos indivíduos optou pelo frasco que continha a manteiga de amendoim de melhor qualidade e que não possuía qualquer etiqueta. “As pessoas saboreiam o nome da marca” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p.461). No entanto, vários reconhecem que esta heurística não funciona em todos problemas; para uma boa *performance*, o reconhecimento de uma hipótese tem que estar correlacionado com o critério sobre o qual versa a inferência (Gigerenzer & Goldstein, 2011; Hertwig,

Herzog, Schooler, & Reimer, 2008). Não obstante, inúmeros estudos demonstraram “que o reconhecimento é uma importante peça da informação transversal a várias inferências, tais como a previsão dos resultados de um evento desportivo e a previsão de quantidades demográficas, geográficas ou biológicas” (Hertwig et al., 2008, p.1192).

Mas o que acontece quando ambas as alternativas são reconhecidas? Uma estratégia exequível resume-se à aplicação da *fluency heuristic*: se dois objetos são reconhecidos mas um deles é reconhecido de forma mais rápida, então o decisor atribui-lhe um valor mais alto atendendo a determinado critério. Para testar esta heurística, foi pedido a um indivíduo, que pouco conhecimento tinha sobre ténis, para prever o resultado de um encontro: Andy Roddick contra Tommy Robredo. Reconhecendo o nome dos dois mas não sabendo mais nenhuma pista sobre os mesmos, o indivíduo escolheu Roddick porque “o seu nome apareceu primeiro na sua mente (...) prevendo que este seria o vencedor do jogo” (Gigerenzer & Brighton, 2009, p.131). Efetivamente, Roddick ganhou aquele encontro.

No entanto, em decisões com respostas binárias, na maioria das vezes, possuímos mais informação do que uma vaga memória de reconhecimento para nos orientar. Nestes casos, o decisor pesquisa por pistas, examina a informação obtida, terminando a sua análise assim que encontra uma característica que permite diferenciar as duas opções sobre as quais recai o seu processo decisório. Trata-se da tomada de decisão com base numa pista (*One-reason decision making*). Várias são as heurísticas que se podem inserir nesta macro classificação, tais como: a *gaze heuristic*, já supramencionada, verificada tanto no ser humano como nos animais, ou a heurística *take-the-best* (a melhor alternativa), onde, num primeiro momento, o decisor estabelece um critério e procura-o nas alternativas disponíveis e de seguida decide pela alternativa que apresenta esse requisito ou por aquela que apresenta o valor mais próximo desse requisito. Se tal não for encontrado, estabelece novo critério e reinicia o processo (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011).

Mas nem sempre nos deparamos com decisões com respostas binárias ou com alternativas com as quais já tivemos algum contacto. Na verdade, muitas das nossas decisões residem numa escolha onde há múltiplas alternativas. A pesquisa de uma só pista para escolher uma alternativa deixa de ser viável quando essa pista não é comum a todas as alternativas disponíveis. Surge então outra estratégia: uma forma para escolher uma opção diante das múltiplas disponíveis, seguindo o princípio da eliminação, onde “um conjunto de pistas são usadas para eliminar mais e mais alternativas e assim reduzir o número de opções até restar apenas uma” (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011, p.735). Funciona quase como um jogo do “quem é quem”, cujo objetivo é descobrir qual a personagem que o nosso adversário tem à sua frente, sem nunca a ter visto. Assim, perguntava-se se era loiro e, sendo a resposta afirmativa, eliminava-se todos os que não

correspondiam com a informação fornecida. Deste modo, sucessivamente, iam-se eliminando todos até só restar uma alternativa.

Todas as classes abordadas pressupõem que o decisor conheça todas as opções disponíveis. Mas uma estratégia diferente impõe-se quando essas alternativas não são conhecidas, têm que ser projetadas pelo decisor e demoram tempo a serem encontradas: as heurísticas *satisficing*. Estas estratégias, conforme já elucidado, pressupõem um nível de aspiração em redor do qual gravitará a decisão, tendo que este ser atingido ou ultrapassado (Todd & Miller, 1999).

Sob uma perspectiva de *less-is-more*, a heurística *take-the-first* (escolha a primeira) sugere que as opções são geradas de forma sequencial, onde as primeiras idealizadas são, normalmente, as mais eficazes (Gigerenzer & Selten, 2001). Estas estão habitualmente associadas a condições onde há grandes pressões temporais, a informação é limitada e o decisor, considerado experiente, encontra-se sob *stress*. De acordo com um conjunto de experiências realizadas com jogadores de basquetebol, estes, com base na sua experiência, decidiam seguindo a primeira opção que lhes surgia na mente. Em 926 dos 1120 exercícios efetuados, verificou-se que os jogadores optavam pela primeira opção projetada na sua mente e, em média, bastava apenas seis segundos para estes tomarem decisões avaliadas num espectro de qualidade como apropriadas ou muito apropriadas (Hepler, 2015). Mesmo que a primeira opção não se revelasse viável as suas falhas eram detetadas rapidamente, repercutindo-se num custo de rejeição consideravelmente baixo no que aos recursos de tempo e esforço diz respeito (Gigerenzer & Selten, 2001).

São múltiplos os atalhos que podem ser construídos com base nestes princípios heurísticos, representando um leque de ferramentas que permitem sobreviver num mundo de incertezas. Quando a pesquisa por toda informação se revela impossível, quando o cálculo de todas as consequências plausíveis se mostra irrealista num mundo incerto cheio de riscos, as heurísticas são soluções viáveis para tomar decisões de forma célere, com poucos recursos mas de forma precisa.

2.3. A tomada de decisão em contexto naturalista

Como referimos anteriormente, são vários os autores (Gigerenzer & Todd, 1999; Goldstein et al., 2001; Simon, 1990; Spiegel & Caulliaux, 2013) que defendem que as estratégias cognitivas utilizadas para decidir não podem ser consideradas como boas ou más, em si, sem uma devida contextualização e análise do meio onde foram adotadas. Neste seguimento, a Tomada de Decisão Naturalista, vulgarmente conhecida como NDM (*Naturalistic Decision Making*), em conjunto com os programas desenvolvidos em torno das heurísticas, representou um passo importante na procura de melhores resultados no processo de tomada de decisão em ambientes dinâmicos.

Nasce uma abordagem nova ao estudo da tomada de decisão: “em vez de começarmos com modelos de tomada de decisão, nós começamos por conduzir uma investigação no terreno, procurando descobrir as estratégias que as pessoas utilizavam” (Klein, 2008, p.456).

As investigações sobre a tomada de decisão naturalista começam a ser financiadas por volta dos anos 1980, nos Estados Unidos da América, pelo programa de investigação do *Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences* após um incidente, no qual o Navio *USS Vincennes* – um navio de guerra com mísseis guiados – derrubou um avião de passageiros iraniano. O avião comercial foi confundido com um invasor hostil, resultando na morte de 290 civis. O erro foi cometido numa altura em que, alegadamente, o navio americano estaria debaixo de fogo, defendendo-se contra vários navios de guerra iranianos (Butterfield, 1988), pressupondo-se um ambiente de *stress* elevado, obrigando a uma decisão de latitude temporal muito limitada. Daqui emerge o desejo e a necessidade de orientar os decisores sobretudo em decisões onde há grandes valores envolvidos, sob extremas pressões temporais e condições dinâmicas e de incerteza, de forma a potenciar o êxito dessa decisão e evitando erros.

A NDM não se esgota no esforço cognitivo desenvolvido pelo decisor; procura compreender também as estratégias utilizadas em condições de incerteza em ambientes reais específicos, explorar como as pessoas decidem na realidade (Nemeth & Klein, 2010). Influenciada pelo trabalho de Gibson (1950) o qual demonstra como os organismos perspetivam o ambiente, a NDM passa a equacionar o meio onde o decisor se insere, ganhando este especial importância. A investigação em contexto naturalista procurou então perceber como as pessoas tomam decisões complexas em situações que envolvem condições pouco estáveis, pressão do tempo, tarefas mal definidas, incerteza, risco e consequências significativas em caso de erros, bem como compreender o seu desempenho cognitivo, os motivos e circunstâncias que estão na génese da formação de um juízo de suspeita, culminando numa decisão (Lipshitz, Klein, Orasamu, & Salas, 2001; Nemeth & Klein, 2010). Todas estas condições influenciam o decisor, infiltrando-se no seu processo decisório.

Não obstante, a definição da tomada de decisão em contexto naturalista foi sofrendo alterações desde a primeira conferência sobre a NDM, em 1989. Como vimos, na primeira abordagem dá-se especial enfoque ao contexto e ao ambiente onde a decisão é tomada. No entanto, influenciada pelas diferentes experiências realizadas na década subsequente à primeira conferência, na altura em que a segunda conferência tem lugar já se nota uma evolução na definição da NDM, onde Zsombok afirma que “a NDM é a forma como as pessoas utilizam a sua experiência para decidir em determinados contextos” (in Lipshitz et al., 2001, p. 334). Neste seguimento, Raanan Lipshitz (2001) identificou diversos modelos

nesta nova abordagem que, embora desenvolvidos de forma concomitante, apresentaram conclusões semelhantes. Percebeu-se que as pessoas serviam-se da experiência para categorizar rapidamente as situações (Klein, 2008). Com o objetivo de prever o sucesso do resultado de uma decisão, os decisores procuram tirar partido de experiências prévias para atribuir um sentido à resolução do problema. “O movimento NDM muda a concepção da tomada de decisão humana de uma abordagem domínio-independente para uma abordagem baseada no conhecimento, exemplificada pelos decisores que detinham uma experiência substancial” (Klein, 2008, p.457). A investigação não se resume à decisão *per se*, expandindo-se até aos momentos que antecedem a mesma onde o indivíduo percebe e reconhece o contexto em que se insere, incluindo ainda o conjunto de respostas calculadas. A experiência passa a ser valorizada e o conhecimento especializado estudado, apresentando-se como pontos cruciais da NDM. Nesta perspetiva, consideram-se os decisores muito experientes e capazes, procurando conhecer os mecanismos cognitivos que permitem desenvolver a capacidade de decisão num ambiente específico (Elliot, 2005). Para Kahneman e Klein (2009, p. 518)

[os investigadores NDM] estão treinados para explorar a forma como os peritos pensam, desejando identificar características cruciais de uma situação que são óbvias para os peritos mas invisíveis para os noviços (...) para depois procurar formas de passar esses segredos dos peritos para outros na mesma área.

As experiências vividas eram entendidas como fatores potenciadores que se repercutiam no aumento da capacidade de decisão. Os decisores mais experientes percebem e processam a informação presente no meio que os envolve de forma diferente dos menos experientes. Os peritos conseguem identificar rapidamente o subconjunto de pistas mais importantes para uma avaliação precisa da situação, interligando a informação recolhida com os padrões mentais criados automaticamente pela sua experiência (Mosier, 2013). Por outro lado, os menos experientes não são tão sensíveis a essas pistas, levando mais tempo a detetá-las ou não chegando a identificá-las.

Numa experiência envolvendo pilotos de avião com mais anos em serviço constatou-se que estes atendiam a determinadas pistas (a forma, cor e tamanho das nuvens) fazendo-as corresponder com padrões já definidos na sua memória por experiências transatas para decidir se deveriam voar através delas ou contornando-as. A habilidade para fazer corresponder as pistas percebidas aos padrões já concebidos em ambientes naturalistas permite decisões rápidas uma vez que os peritos conseguem compreender de forma mais célere qual o cerne do problema e quais as alternativas que devem ser prosseguidas (Mosier, 2013). Noutro domínio, por exemplo, Carroll e Payne (in Lipshitz et al., 2001, p.334)

“descobriram que os agentes de liberdade condicional decidem depois de compararem as características com diferentes protótipos de criminosos”.

A experiência também fornece aos operadores modelos mentais ou quadros situacionais que lhes permite utilizar o *feedback* para se adaptarem às alterações das pistas do diagnóstico. Por exemplo, os médicos normalmente monitorizam os resultados de um tratamento para afinar o seu diagnóstico (Orasanu & Connolly, in Mosier, 2013, p.76).

As pistas são enquadradas em padrões que nasceram, consciente ou inconscientemente, da sua experiência. Se uma pessoa tem o nariz entupido, espirra frequentemente, tem a garganta inflamada e tosse frequentemente, apresenta um conjunto de pistas que correspondem a um padrão já conhecido pelo médico, levando-o a acreditar que se trata de uma constipação. Após receitar um conjunto de medicamentos que não fizeram efeito, tendo os sintomas agravado para dores no corpo, febre elevada e cefaleias fortes, o médico adapta a sua resposta, alterando os medicamentos ou afinando o seu diagnóstico. Todas as suas decisões bebem da sua experiência e dos esquemas mentais por ela criados.

No fundo, os peritos conseguem planejar, antecipar potenciais fracassos, riscos ou conflitos, delineando estratégias para lidar com as condições dinâmicas do ambiente e com a pressão do tempo.

2.3.1. Primeira opção reconhecida

Conforme elucidámos, a NDM trata-se de uma abordagem que sobrevoa diversos modelos. Não obstante, a *recognition-primed decision* (primeira opção reconhecida; RPD) “serve como modelo prototípico da NDM” (Lipshitz et al., 2001, p.335), descrevendo “como é que as pessoas utilizam a sua experiência como repertório de padrões” (Klein, Calderwood, & Clinton-Cirocco, in Klein, 2008, p.457).

Este modelo foi desenvolvido tendo por base uma investigação realizada num quartel de bombeiros com o intuito de perceber como é que os comandantes experientes lidavam com a pressão do tempo e com a incerteza (Klein, 1989; Lipshitz et al., 2001). Os investigadores pressupuseram que, mediante um intervalo temporal muito reduzido, os comandantes não seriam capazes de gerar um grande número de soluções, guiando-se apenas por uma simples comparação entre uma opção favorecida e uma opção comparada. No entanto, a informação recolhida sugeria que, na maioria das situações, o decisor avaliava a situação e agia consoante a primeira resposta formulada (Lipshitz et al., 2001). Efetivamente, percebeu-se que um decisor experiente conseguia conceber logo uma

solução exequível, revelando-se mais eficiente do que outros modelos complexos que procuravam a otimização da resposta. Estes decisores mais experientes comparavam aquele incêndio com outras situações prévias que exigiram uma determinada solução e que se revelou exitosa.

Uma segunda investigação – semelhante à anterior – procurou estudar os comandantes de navios com Sistema de Combate Aegis² em situações de incerteza. Nestas circunstâncias os decisores projetavam na sua mente o que se estaria a passar à sua volta, cobrindo as incertezas. Com base no que sabiam, juntando com outras características de situações similares experienciadas que, embora não presentes naquela situação em concreto, coadunavam-se com a mesma, tentavam cobrir desta forma as suas incertezas.

Por último, os decisores mais experientes simulavam mentalmente os resultados de uma estratégia que iam concebendo. Se resultasse na teoria então colocavam-na em prática. Se não se revelasse suficiente, adaptavam-na até encontrarem uma opção exequível (Klein, 2008; Lipshitz et al., 2001). Este processo baseia-se no conceito de *satisficing* (Simon, 1978), procurando pela primeira resposta que seja suficiente e satisfatória ao invés da resposta ótima. Tanto nesta investigação como na anterior, uma resposta morosa pode ser fatal. Urge uma solução rápida e viável.

Os três aspetos supramencionados correspondem às variações deste modelo: a identificação de uma resposta; a projeção de uma situação na mente do decisor; e, a simulação mental de uma solução. “A eficácia deste modelo está dependente da existência de uma experiência razoável por parte do decisor, de limites temporais que pressionam o decisor e da inexistência de certezas ou objetivos bem definidos” (Afonso, 2015, p.37). Na primeira variação, sob extremas pressões temporais, a experiência dá ao decisor uma sensação de familiaridade, permitindo-lhe categorizar a situação rapidamente e definir como reagir. Na segunda variação, em situações de incerteza, a experiência revela-se essencial para construir uma projeção da situação que possibilite explicar tudo o que se está a passar. Por último, na terceira variação, a experiência é definida pela habilidade de simular mentalmente e de forma precisa o decurso da sua resposta e antecipar os seus resultados (Lipshitz et al., 2001). Esta simulação não é estanque; se encontrar obstáculos na sua concretização ela é adaptada. Se essa adaptação se revelar impossível, então é rejeitada e outra opção passa a ser considerada. “O decisor está preparado para implementar uma determinada ação que a sua experiência gerou como a mais provável de se revelar exitosa” (Klein, 1993, 143).

No fundo, o modelo RPD “é uma combinação de intuição e análise. O reconhecimento de padrões representa o fragmento intuitivo e a simulação mental o fragmento consciente,

² Navios que integram sistemas de armas e radares de luta antiaérea.

deliberativo e analítico” (Klein, 2008, p.458). Para além de procurar descrever o processo decisório, tanto o modelo RPD como outros presentes na NDM procuram melhorar o processo da tomada de decisão dos indivíduos aprendendo com decisores experientes e capazes. Idealmente, tais resultados culminariam em programas de treino e sistemas de suporte à decisão, melhorando o desempenho dos experientes e auxiliando os menos experientes a desenvolver um maior número de competências, tornando as pistas invisíveis para os novatos (visíveis para os mais experientes) evidentes.

3. Género e intuição

3.1. Intuição: A inteligência do inconsciente

“O coração tem razões que a própria razão desconhece”

Blaise Pascal

A intuição é vista como algo misterioso e inexplicável; nas palavras de Freud (cit in O’Neil & Akhtar, 2009, p.246) “[é uma] ilusão esperar algo da intuição”. Entendida como algo não factual, Goldberg (in Lieberman, 2000), de forma satírica, afirma que nunca ninguém pede “dá-me um bom *feeling* para achares que o John está errado” (p.109).

Como vimos, durante décadas as teorias sobre a tomada de decisão defendiam uma análise exaustiva sobre toda a informação inerente a essa decisão. O decisor devia pensar antes de agir, prestar atenção e refletir, deliberar, analisar, demonstrando-se fiel à fórmula de decisão de Benjamin Franklin³ (1839). De facto, é estranho pensar na intuição em termos de processamento de informação uma vez que esta parece não ter qualquer estrutura lógica/algébrica. Quando alguém atua com base na intuição não pesa – pelo menos de forma consciente – os benefícios ou os custos daquela decisão. No entanto, apesar da intuição originar, por vezes, decisões subotimais, pode conduzir também a julgamentos tão bons ou melhores que aqueles que decorrem de um extenso processo de deliberação. Para Miller e Ireland (2005) a intuição não deve ser interpretada como oposto de racionalidade nem como um processo aleatório de adivinhação. Deve antes ser considerada como um conjunto de pensamentos, conclusões ou escolhas produzidas maioritariamente – ou pelo menos em parte – por processos mentais subconscientes.

Os resultados obtidos em torno da investigação desenvolvida sobre a aprendizagem implícita sugerem que o comportamento pode ser orientado por regras ainda que o indivíduo não tenha consciência da natureza das regras utilizadas (Lieberman, 2000). “Esta similitude

³ Um método analítico consistia em listar os prós e os contras de uma decisão, numa mesma folha, sendo que ao fim de três ou quatro dias de deliberação uma decisão seria tomada (Franklin, 1839).

entre intuição e a aprendizagem implícita sugere que pode ser vantajoso considerar a intuição como a experiência subjetiva associada ao conhecimento adquirido através da aprendizagem implícita” (Lieberman, 2000, p.109).

Já Bruner (1999) descreve a intuição como algo transcendente ao poder de descrição do decisor:

O decisor chega à resposta... com pouca, se alguma, consciência do processo que permitiu alcançá-la. Ele raramente consegue descrever de forma adequada como chegou à resposta, e pode não ter consciência de quais os aspetos do problema considerados. Normalmente, o pensamento intuitivo suporta-se na familiaridade do domínio e da sua estrutura. (p.58)

Distingue-se do processo analítico uma vez que este pressupõe um desenvolvimento faseado, passo a passo. Estes passos são explícitos e não apresentam qualquer dificuldade para o decisor em justificar e descrever o seu raciocínio. Para Lieberman (2000, p.111) “a intuição é a experiência subjetiva de um processo maioritariamente inconsciente que é rápido, ilógico e inacessível à consciência (...) mas que é capaz de extrair contingências probabilísticas de forma precisa”. A linguagem corporal é um bom exemplo de como o decisor consegue retirar informação sobre determinada pessoa, criando nele uma sensação que resulta de um conjunto de sequências subtis no seu comportamento, e que o ajudam a inferir sobre determinado estado de espírito. A mente capta essas informações, mesmo sem que o decisor tenha total consciência disso, criando uma impressão no indivíduo – fruto de um conjunto de padrões habituais – e que é acionada pelas pistas presentes no contexto envolvente (Lieberman, 2000). A intuição é, por isto, construída através de informações captadas pelo indivíduo sem que este se aperceba de tal, uma vez que “a informação importante está imediatamente disponível independentemente da nossa análise consciente” (Myers, 2013, p.86). Será um erro confiar na intuição?

Conforme temos defendido, os atalhos cognitivos são muitas vezes eficientes e adaptativos, obtendo resultados suficientemente satisfatórios, embora não sejam 100% eficazes. “Nós sabemos mais do que aquilo que sabemos que sabemos” (Myers, 2013, p.86) e, observando bem, grande parte do nosso dia-a-dia não é determinado por processos deliberativos, analíticos e conscientes, mas sim por processos mentais que são postos em movimento e que têm lugar fora da nossa consciência. A intuição tanto pode advir de informação captada de forma inconsciente, como da experiência do indivíduo dado que tal se repercute na facilidade em que o indivíduo tem para a deteção de determinados padrões. Neste seguimento, podemos, no mínimo, conceptualizar a intuição de duas formas distintas: “como um palpite holístico e como perícia automatizada” (Miller & Ireland, 2005, p.21). Após

um grau de experiência, o indivíduo pode saber de forma intuitiva a resposta para um determinado problema. É certo que muitas das nossas aptidões são desenvolvidas através de processos controlados e conscientes, seguindo as regras e orientações provenientes dos pressupostos dessas mesmas tarefas, como se verifica na aprendizagem de um desporto, por exemplo. Não obstante, é irrefutável que, com o aumento da experiência, o que antes era um processo consciente e deliberado, é agora algo automático, quase fortuito. Essas aprendizagens tornam-se gestos automáticos e intuitivos (Kruglanski & Gigerenzer, 2011); os mestres em xadrez conseguem reconhecer um conjunto de padrões nas suas jogadas, de forma intuitiva – e que a um novato normalmente escapam – decidindo sobre o próximo lance depois de um mero vislumbre do jogo (Myers, 2013). Não obstante, não devemos descurar que nem todos os processos automáticos são intuitivos. Miller e Ireland (2005) distinguem estes dois conceitos afirmando que o processo intuitivo é aquele que permite o decisor alcançar uma resposta para uma questão a qual ele tem consciência de que foi colocada. Já no processo automático o decisor não tem consciência de que está perante uma questão, tratando-se de um comportamento mecanizado e irrefletido (Miller & Ireland, 2005).

A experiência contribui para uma mais célere e fácil deteção das informações disponíveis no contexto em que se insere o decisor. Este, de forma inconsciente, capta essas informações criando um *feeling*/intuição sobre determinada decisão. A intuição comprime assim anos de aprendizagens e de experiência num pensamento instantâneo (Robbins, Judge, & Hasham, 2012). Para Miller e Ireland (2005) o facto de o indivíduo ser muito experiente repercute-se na forma como ele avalia e realiza as suas escolhas: “inicialmente, são utilizadas análises explícitas para identificar e processar os fatores-chave, no entanto, conforme a experiência aumenta, ao longo do tempo, essas análises tornam-se mais rudimentares, enquanto o processo subconsciente dos detalhes emerge como o maior elemento” (p.21).

3.2. Intuição feminina: Mito ou realidade?

Um capítulo sobre a intuição não estaria completo se não abordássemos a noção coloquial de que as mulheres possuem um “sexto sentido” ou, pelo menos, uma intuição mais aguçada do que os homens. Apesar de ser uma temática algo controversa, alguns estudos documentam uma relação entre a sensibilidade não-verbal e o género, onde, na maioria das vezes, as mulheres obtinham uma pontuação maior do que os homens nos testes onde interpretavam o significado das pistas não-verbais (Knapp, Hall, & Horgan, 2012). Segundo Lieberman (2000), tais resultados são interpretados e frequentemente citados como prova da existência da intuição feminina. Outro estudo comprovou que num

conjunto de testes PONS (*Profile of Nonverbal Sensitivity*) realizados a 13300 indivíduos, 80% das mulheres obtiveram melhores resultados, independentemente da sua idade ou cultura (Hall, in Knapp et al., 2012). Adicionalmente a esta sensibilidade, Lieberman (2000) indica que o facto de as mulheres possuírem maiores quantidades de estrogénio afeta diretamente a quantidade de dopamina libertada e que, conjugada com a noção de recompensa, desenvolve fortes representações na relação entre P (preditor) e R (resposta). Assim, o processo de resposta torna-se mais célere, verificando-se uma maior facilidade na deteção de determinados padrões, “resultando na intuição feminina” (Lieberman, 2000, p.126).

No entanto, nem todos os estudos realizados demonstraram diferenças entre a intuição feminina e masculina. Um grupo de psicólogos, procurando testar os poderes intuitivos de cada género, pediu a mais de 15 000 homens e mulheres para distinguirem um sorriso verdadeiro de um sorriso falso. Foram-lhes mostrados conjuntos de fotografias, ambas com o mesmo indivíduo sorridente, pedindo-lhes que identificassem em qual das fotografias estaria o sorriso falso. Embora com uma diferença diminuta, os homens apresentaram um melhor desempenho nesta tarefa, tendo 72% acertado contra 71% das mulheres (Gigerenzer, 2007). Não obstante, Gigerenzer (2007) afirma que os homens “tendem a basear os seus julgamentos intuitivos numa só razão, boa ou má, enquanto as mulheres são sensíveis a múltiplas informações” (Gigerenzer, 2007, p.51).

Snodgrass (1985) esclarece que a verificação da intuição feminina depende do parâmetro de sensibilidade considerado. Num estudo realizado sobre três vertentes distintas – empatia, reconhecimento de afeto e perspetiva cognitiva – concluiu-se que as mulheres detinham uma habilidade empática superior aos homens, mas obtiveram resultados semelhantes no que toca à perspetiva cognitiva e ao escrutínio dos sentimentos de outra pessoa (conforme a experiência das fotografias também o indica). Snodgrass (1985) afirma que “parece haver provas de que as mulheres são mais sensíveis do que os homens em determinadas áreas” (p.4), repercutindo-se na alegada intuição feminina, e que tal pode ser resultado da forma como o papel da mulher evoluiu na sociedade – inicialmente mais subordinado e oprimido – levando à necessidade de que estas tivessem uma maior atenção aos sentimentos, pensamentos e respostas dos seus superiores, de forma a poderem responder às suas necessidades. Neste seguimento, Snodgrass (1985) conclui que “o estatuto da mulher na nossa sociedade pode ter contribuído para o desenvolvimento de uma maior habilidade para pressentir a forma como a outra pessoa se está a sentir” (p.4).

A mulher é naturalmente mais sensível do que o homem devido aos seus níveis de estrogénio o que pode fazer com que estas experienciem as suas emoções de forma mais intensa. Vistas como uma fraqueza as emoções podem, no entanto, ser fornecedores importantes de pistas aquando o processo de tomada de decisão (Sinclair, 2005).

3.2.1. Heurística afetiva

Também Antonio Damasio (1994) se debruçou sobre o processo decisório, procurando perceber a importância que o afeto teria na tomada de decisão. Depois de observar inúmeros pacientes com danos cerebrais, apesar das suas capacidades de raciocínio, lógica e memória se revelarem intactas, percebeu que os mesmos não eram capazes de experienciar quaisquer sentimentos (Slovic, Finucane, Peters, & MacGregor, 2002). Tal limitação repercutia-se na deficiente capacidade em “associar sentimentos afetuosos e emoções com as consequências das suas ações de forma antecipada” (Slovic et al., 2002, p.399). Os pacientes não conseguiam projetar as consequências das suas ações nem perceber se as mesmas seriam boas ou más, o que destruía a capacidade do indivíduo de tomar decisões que servissem os seus interesses.

As emoções desempenham, por isto, um papel fundamental ao longo de todo o processo decisório. Sejam emoções positivas ou negativas, elas podem ser competentes orientadoras na hora de tomar uma decisão. De facto, Zajonc (in Finucane, Alhakami, Slovic, & Johnson, 2001) defende que “as reações emocionais aos estímulos são, normalmente, as primeiras reações, ocorrendo automaticamente e direcionando o processamento da informação”. De acordo com Zajonc (in Finucane, 2000, p. 2),

todas as percepções contêm emoções: nós não vemos apenas uma casa, nós vemos uma casa bonita ou uma casa feia (...) às vezes criamos a ilusão de que procedemos de forma racional e que ponderamos todos os prós e contras das várias alternativas. Mas isso raramente se verifica. Frequentemente, «eu decido a favor de X» não é mais do que «eu gosto de X»... Nós compramos carros de que nós gostamos, escolhemos empregos e casas que achamos mais atrativas, e depois justificamos essas escolhas com um número variado de razões...

Finucane (2000) afirma ainda que “outros teóricos dão ao afeto um papel direto no comportamento motivador, afirmando ou sugerindo que nós integramos emoções positivas e negativas de acordo com uma «álgebra afetiva» automática e rápida” (p. 6), sugerindo com isto um atalho cognitivo rápido e frugal.

Durante o processo decisório “as pessoas consultam ou procuram numa «piscina de afetos» todas as etiquetas, positivas ou negativas, associadas às representações que veem” (Slovic et al. 2002, p.400). Estas pistas (etiquetas) são elementos integrantes do pensamento rápido e frugal, isto é, da heurística afetiva. À semelhança da forma como a memória e a experiência são elementos constituintes nas heurísticas da representatividade

ou disponibilidade, também as emoções representam fontes de informação cruciais aquando a tomada de decisão.

Assim, podemos afirmar que as emoções entram no processo de tomada de decisão não só como forma de antecipar consequências futuras, mas também como emoções imediatas experienciadas no momento em que o processo decisório tem início e direcionando o seu rumo. De facto, já Simon (1967) tinha afirmado que as emoções direcionam a atenção do decisor para eventos importantes, facilitando a priorização do processamento dos recursos. “As emoções permitem assim respostas adaptativas a ambientes em mudança” (Loewenstein & Lerner, 2003, p. 635) e onde o tempo urge. Tal parece sugerir uma sobreposição entre os processos cognitivos envolvidos na decisão e as emoções (Loewenstein & Lerner, 2003).

No seguimento do que temos vindo a discutir na intuição, a impressão criada no decisor de que falávamos anteriormente pode ser fruto da heurística afetiva, uma vez que se forma no decisor um pensamento (uma imagem) que reflete uma emoção (positiva ou negativa) e que funciona como um pedaço de informação, impelindo o decisor para determinado juízo, resultando em decisões eficientes. Assim, aliado aos resultados dos estudos supramencionados sobre a maior sensibilidade das mulheres, o facto de estas experienciarem de forma mais vívida as suas emoções pode, na verdade, ser peça fundamental na sua intuição de renome.

CAPÍTULO II: DA TOMADA DE DECISÃO POLICIAL

1. A Polícia de Segurança Pública e as funções de Polícia

Progressivamente, as instituições policiais têm sido encaradas como imprescindíveis no que ao regulamento da vida em sociedade dizem respeito (Alves & Valente, 2006). Não podemos, no entanto, encará-las como algo dissociável da própria sociedade, uma vez que a Polícia apresenta uma evolução concomitante com a respetiva realidade sociopolítica. A mudança do paradigma da atuação policial após o 25 de Abril de 1974, é exemplo disso mesmo: salta-se de uma atuação repressiva para uma atuação que privilegia a vertente cívica, pautando-se pelo seu cariz preventivo, e que só em *ultima ratio* se adotariam ações repressivas. Assim, no âmbito da sua missão e competências, a PSP tenta corresponder às novas “necessidades que se colocam no domínio da segurança e, deste modo, acompanhar o processo de evolução social do qual faz parte (...) e que exige novos mecanismos de resposta” (Alves & Valente, 2006, p.99).

Desde então, os diplomas legais que versam sobre a natureza e objetivos da Polícia de Segurança Pública (PSP) foram alvos de sucessivas revisões. Atualmente, o artigo 1.º da Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, que aprova a orgânica desta Polícia define-a como “uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa”, tendo como missão “assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei”, refletindo o espírito do Artigo 272º, de epígrafe Polícia, da Constituição da República Portuguesa (CRP).

Assim, hodiernamente, Guedelha (2013) afirma que a filosofia da atuação policial da PSP pauta-se pela

permanente busca do ponto de equilíbrio nos conflitos de valor sempre presentes no plano da segurança interna, nomeadamente: liberdade versus segurança e ordem pública versus direitos, liberdades e garantias. A segurança é o primeiro fator de liberdade, pelo que é prioritário garantir a liberdade de circulação dos cidadãos em todo o tecido urbano, erradicar as zonas ditas “perigosas” da cidade e proporcionar aos cidadãos uma sensação de segurança. (p.8)

Tanto as atribuições legais da PSP como a própria filosofia da sua atuação policial expressam objetivamente o respetivo mandato ou missão, compreendendo as mais variadas

matérias, desde a regularização de trânsito, como a proteção de testemunhas ou identificação de suspeitos da prática de crimes (Clemente, 2010).

Para a prossecução e concretização dos objetivos delineados, a PSP desdobra-se em diferentes áreas de atuação que refletem o modelo de Polícia integral, um modelo mais holístico da Polícia e que se estende sobre diferentes valências. Este modelo encontra-se alicerçado na constante interação de diferentes missões, tais como: a prevenção criminal, a manutenção da ordem e tranquilidade públicas, a investigação criminal, as informações policiais, a fiscalização de atividades sensíveis e a cooperação internacional. Este modelo holístico reflete-se na própria estrutura da PSP, plasmando-se nos diferentes departamentos que a compõem (Departamento de Operações⁴, Departamento de Informações Policiais, Departamento de Investigação Criminal, Departamento de Armas e Explosivos, Departamento de Segurança Privada e o Departamento de Sistemas de Informação e Comunicações).

Embora não se preconize como pilar autónomo neste modelo de Polícia integral, vários autores elencam o trânsito como variável transversal a todos os pilares listados, revelando-se uma peça indispensável enquanto mecanismo logístico, permitindo e contribuindo para o normal funcionamento desta grande máquina (Fernandes, 2013; Laborinho, Braz & Barreiro, 2011). De facto, sejam espetáculos, concertos, jogos de futebol ou manifestações, a Divisão de Trânsito e Segurança Rodoviária revela-se essencial não só na definição do perímetro destes fenómenos, mas também para que o direito dos espetadores/adeptos/manifestantes possa ser exercido em segurança, sendo que para tal revela-se necessário um constante acompanhamento dos mesmos ou o corte de vias. Para além disto, esta valência deve ainda ser perspetivada como estratégia preventiva, pugnando um dos maiores flagelos nacionais: a sinistralidade rodoviária. Seja através de ações de sensibilização, seja no número de operações de fiscalização desencadeadas, esta valência ganha especial importância enquanto mecanismo preventivo, sendo resposta – ou parte da resposta – para esta calamidade social. Conforme Clemente (2010, p. 140) defende, “a dimensão preventiva enforma o lado nobre da ação policial. Actualmente, o cidadão é o centro da actividade policial.”

2. Sinistralidade rodoviária e ação policial: a necessidade de uma prevenção eficaz

Várias são as notícias que diariamente denunciam um número elevado de acidentes rodoviários, sejam atropelamentos, colisões ou despistes. Face a esta realidade, a PSP desenvolve diversas ações de fiscalização, do ponto de vista preventivo e repressivo, com

⁴ É no Departamento de Operações que se inclui a Divisão de Trânsito e Segurança Rodoviária entre outras (Divisão de Policiamento e Ordem Pública, Divisão de Prevenção e Proximidade e a Divisão de Estudos, Doutrina Policial e Relações Internacionais).

vista a combater este flagelo. Para o efeito, aliado a estas ações, a PSP procura organizar diversas campanhas de sensibilização, procurando passar uma “mensagem ao nível comportamental dos cidadãos e, em especial, quem circula nas estradas na qualidade de condutores ou peões” (Correia & Horta, 2014, p. 85).

A garantia da segurança edifica um modo de concretização de fins prioritários, onde a sinistralidade rodoviária merece especial atenção uma vez que é considerada por Grilo (2015, p.1) como

uma calamidade social que afeta decisivamente o desenvolvimento de um país, redundando, em média, na perda de 3.000 vidas por dia em todo o mundo, o que perfaz cerca de 1,2 milhões de mortos e 50 milhões de feridos por ano.

A sinistralidade rodoviária há muito que também se transformou numa preocupação nacional, conforme se depreende da Resolução do Conselho de Ministros n.º5/2014, que aprecia positivamente a revisão intercalar 2013-2015 da Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária (ENSR), referindo que os sinistros ocorridos são um flagelo à escala planetária, constituindo uma das principais causas de morte segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2015). Por este motivo, a mais recente Resolução do Conselho de Ministros sobre esta temática (n.º 62/2015, de 25 de Agosto), dá continuidade a esta preocupação, estabelecendo que “entre os anos de 2016 e 2020, vigora um novo instrumento de gestão de políticas públicas de segurança rodoviária (...) tendo como documento estruturante o «Plano Estratégico da Segurança Rodoviária 2016-2020»” (PESER 2016-2020; Resolução do Conselho de Ministros n.º62/2015).

Sobre o PESER 2016-2020, a atual Ministra da Administração Interna, Constança Urbano de Sousa, esclarece que “estamos a elaborar a implementação de um novo Plano Estratégico de Segurança Nacional Rodoviária de forma a reforçar medidas na área da sensibilização e da fiscalização dos comportamentos de risco” (Operações Natal, 2015).

Também um estudo desenvolvido no Centro de Análise Económica de Regulação Social (CARS), por solicitação da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária (ANSR), sobre o Custo Económico e Social dos Acidentes de Viação em Portugal conclui que o aumento das sanções, *per se*, não se repercutia na diminuição dos acidentes rodoviários, nem num desincentivo aos comportamentos ditos de risco. Não obstante, já a sanção expetável, isto é, a probabilidade da aplicação da lei – nomeadamente a probabilidade de o condutor se cruzar com uma operação de fiscalização de trânsito, por exemplo – influi no comportamento do condutor, funcionando como desincentivo aos comportamentos de risco (Donário & Santos, 2012; Silva, 2004).

Periodicamente, a demanda do mandato policial obriga à adoção de estratégias diferentes, com a finalidade de reduzir comportamentos *contra legem* (Clemente, 2010). A ação policial adaptada aos problemas a resolver permite eleger e aplicar as melhores soluções para minimizar esses comportamentos. Para tal, é necessário identificar práticas e padrões específicos desses comportamentos e analisar os problemas subjacentes na comunidade.

Da falibilidade do regime sancionatório emerge a importância da eficácia das operações de trânsito, não no número de sanções realizadas, mas sim no número de carros fiscalizados e no diálogo de carácter preventivo por parte do elemento fiscalizador, não se esgotando numa ação de fiscalização, transformando-se numa ação de sensibilização (Ratinho, 2015).

Assim, tendo em consideração as campanhas desenvolvidas para diminuir os índices de sinistralidade, a fiscalização constitui-se como um dos meios que devem ser utilizados para a sensibilização dos condutores sobre as consequências que o não cumprimento das regras de circulação rodoviária traduz. De notar que as ações de fiscalização desencorajam a prática de comportamentos de risco e promovem a adoção de condutas seguras em conformidade com as regras de trânsito em vigor.

No que toca à sinistralidade rodoviária, a reação não é solução; a prevenção ganha especial destaque nesta temática, e a compreensão do problema é uma mais-valia para a orientação das ações de fiscalização. É preciso estudar o problema por forma a criar respostas eficazes. Saber que a principal causa de morte entre os jovens até aos 24 anos são os acidentes rodoviários permite-nos orientar o policiamento com base nessa premissa. Saber ainda que o uso do telemóvel multiplica por 23 o risco de acidente, permite-nos orientar o policiamento, fiscalizações e ações de sensibilização cirurgicamente para esse ponto (Brito, 2016; Faria, 2010; Ferreira, 2015). Uma operação de fiscalização seletiva e noturna, direcionada para os condutores mais jovens, realizada junto de estabelecimentos de diversão noturnos terá um impacto muito maior, uma vez que a probabilidade de encontrar este público-alvo também é maior. Com isto aumentamos a probabilidade destes serem fiscalizados, algo que se revelou muito mais eficaz em termos de dissuasão dos comportamentos de risco do condutor, conforme já referimos, atendendo a um estudo realizado pela ANSR.

De referir ainda que há um grande sentimento de impunidade por parte do condutor português e, quando fiscalizados, não atribuem validade às sanções subsequentes às suas condutas infratoras (Grilo, 2015). Tal pode ter a ver com a falta de compreensão da atuação policial e na forma como o elemento ajuizou, culminando na decisão de mandar parar a sua viatura. Neste sentido, defendemos que uma análise sobre a forma como o elemento policial

decide mandar parar uma viatura pode ajudar a compreender tudo o que subjaz a essa ordem.

Sendo o regime sancionatório falível como forma de prevenção, as operações de fiscalização ganham especial destaque enquanto mecanismo de combate à sinistralidade rodoviária. Particularmente, os elementos fiscalizadores e a forma como estes decidem podem influenciar diretamente a eficácia destas operações.

A tomada de decisão em contexto naturalista, para além de procurar descrever e analisar o processo decisório, também procura melhorar o processo da tomada de decisão dos indivíduos através dos decisores mais experientes. Assim, os resultados e subsequente análise podem ajudar a identificar lacunas nas decisões destes elementos, bem como delinear estratégias que possibilitem minimizar ou eliminar essas lacunas. Essa análise deve ser incorporada em programas de treino e sistemas de suporte à decisão, procurando melhorar o desempenho dos experientes e ensinar os menos experientes, uma vez que tal terá repercussões na eficácia e eficiência no serviço policial, nomeadamente, nas operações de fiscalização de trânsito.

3. Tomada de decisão policial

Atualmente, a teoria e investigação existente sobre a discricionariedade e enviesamento da tomada de decisão policial versa, sobretudo, sobre as suas ações, isto é, sobre o momento que precede a decisão de abordar um cidadão ou parar uma viatura, por exemplo. São poucas as referências que mencionam os processos decisoriais através dos quais os elementos policiais formam um juízo sobre determinado comportamento, interpretando-o como suspeito e que, conseqüentemente, inicia a ação policial (Alpert, Macdonald, & Dunham, 2005).

O processo decisório do elemento policial não se trata de um fenómeno isolado, sendo condicionado por vários fatores. Entre esses fatores, atendendo a um conjunto de estudos que versam sobre a tomada de decisão policial (Allen, 2011; Alpert, 2005; Mastrofski, 1981; Smith 1984; Wilson, 1968) destacamos a imposição dos normativos legais e institucionais, o contexto e os fatores ecológicos inerentes às operações de fiscalização, e a experiência e características do próprio decisor policial.

3.1. O peso dos normativos legais e institucionais

Dos números da sinistralidade rodoviária emerge a importância de uma estrutura organizada que se concentre cirurgicamente neste flagelo. Para a dissuasão funcionar será necessário conceber uma elevada expectativa nos condutores que poderão ser intercetados e fiscalizados devido a infrações ao CE, não só através da presença policial mas também através de equipamento de deteção, como radares (Grilo, 2015).

De acordo com Grilo (2015, p.16) a fiscalização rodoviária gravita em redor de dois objetivos primordiais: prevenir a ocorrência de acidentes (através da dissuasão de práticas que possam contribuir para os mesmos), e garantir o cumprimento da legislação de trânsito. As competências de ordenação e regulação do trânsito, fiscalização do cumprimento dos regulamentos de transportes terrestres e prevenção rodoviária, atribuídas ao Departamento de Operações (DO), encontram-se plasmadas na Portaria n.º 383/2008 de 29 de maio, a qual define a estrutura interna da Direção Nacional da PSP (DNPS). Especificamente, essas competências encontram-se subdelegadas na Divisão de Trânsito e Segurança Rodoviária (DTSR) – presente no DO – atendendo ao artigo 7.º do Despacho n.º 19935/2008 de 28 de julho, o qual esclarece que compete à DTSR propor a doutrina e elaborar normas técnicas para a execução das tarefas policiais e aos métodos de trabalho e funcionamento dos meios operacionais da PSP, designadamente em matéria de ordenamento e regulação de trânsito e fiscalização do cumprimento dos regulamentos de transportes terrestres e prevenção rodoviária. A ação do elemento policial não se trata de algo isolado, não se resume à decisão *per se*; deve-se ter em conta o contexto em que se insere, as pistas identificadas, os normativos legais e institucionais, por exemplo.

Um estudo pioneiro de Wilson (1968) sugere que o tipo de instituição “onde o elemento policial trabalha, influencia a forma como ele ou ela julgam antes de tomarem a decisão” (p.38). Também Smith (1984) e Mastrofski (1981) afirmaram que as características da organização em que se inserem os elementos policiais desempenham um papel importante no seu comportamento. De facto, a filosofia da instituição policial (nesta caso, da PSP), os seus objetivos gerais, as suas opções estratégicas, direta ou indiretamente, transparecem na atuação do elemento policial (Alpert et al., 2005). Por conseguinte, seja através das Normas de Execução Permanente (NEP), seja pela filosofia da própria instituição, pelos seus objetivos estratégicos a um nível macro – objetivos da PSP, Comando ou Divisão enquanto unidades – e micro – falamos das Esquadras⁵ enquanto subunidades ou dos programas⁶ – que, pelas suas características próprias, exigem adaptações na forma de atuar que acabam por ser distintas entre si. Também Smith (1984) e Mastrofski, (1981) afirmam que a ação do elemento policial não só depende da instituição onde se insere, como do departamento onde esse elemento desempenha funções. Assim, as pistas procuradas não são idênticas e tal reflete-se na tomada de decisão do elemento policial. Também as operações de fiscalização de trânsito, consoante a sua classificação (cf. Anexo 1), geral ou seletiva, influenciam a tomada de decisão do elemento policial. Enquanto numa operação de âmbito geral visa fiscalizar “sem atender a nenhum pormenor ou característica em

⁵ E.g. Esquadra de Trânsito, de Investigação Criminal ou de Intervenção e Fiscalização Policial.

⁶ E.g. Modelo Integrado do Policiamento de Proximidade (MIPP), Idosos em segurança, Comércio Seguro, Escola Segura, entre outros.

particular” (Ratinho, 2015, p. 39), uma operação de âmbito seletivo procura “fiscalizar determinados tipos de veículos ou suas condições, bem como comportamentos específicos dos condutores de acordo com o objetivo definido” (Ratinho, 2015, p. 39). Tal influenciará a pesquisa da informação e, conseqüentemente, o processo de tomada de decisão do elemento policial. Assim, sendo uma operação seletiva, tendo como objetivo a fiscalização de condutores que aparentem estar sob o efeito do álcool, o elemento procurará indicadores que se coadunem com esta suspeição – e.g. “Se estivermos direcionados para uma fiscalização mais precisa, como o álcool, procuram-se veículos de gama média/alta, mas depende sempre do contexto onde estamos inseridos” (Ratinho, 2015, p. 59).

Seja em que serviço for, os normativos legais e institucionais parecem impor um processo de tomada de decisão analítico sobre determinada atividade, legitimando a procura e a utilização de diversas pistas informacionais. Adicionalmente, também os princípios jurídicos vigentes influenciam a tomada de decisão do elemento policial, destacando-se os princípios da legalidade, imparcialidade, da prossecução do bem comum, da proporcionalidade e da igualdade – todos norteadores da ação policial.

No que toca às operações de fiscalização de trânsito, o mandato policial consiste em garantir a ordem e segurança pública, através da fiscalização das regras estradais, sensibilizando ainda os condutores para as condutas tidas como de risco que perigam não só a sua segurança como a dos demais utilizadores das vias rodoviárias.

3.2. O contexto

De forma mais localizada, a regulação e fiscalização de trânsito pode ser efetuada diferentes maneiras, acabando por se refletir no processo de tomada de decisão do elemento policial. Considerando o estudo normativo realizado por Ratinho (2015)⁷, podemos classificar as operações de fiscalização de trânsito em duas áreas distintas quanto ao seu processo de planeamento: inopinadas ou planeadas; e, quanto ao seu âmbito: geral ou seletivo (cf. Anexo 1).

Independentemente do âmbito destas, nas operações planeadas são vários os aspetos considerados aquando da fase do planeamento (cf. Anexo 1), dependendo do seu objetivo, tais como: o local de operação – determinante para a visibilidade da mesma, ajudando a antecipar o perfil dos condutores, as dificuldades e eventuais vulnerabilidades existentes; o reconhecimento prévio do local – para eliminar essas vulnerabilidades; a identificação e caracterização do problema; a prescrição da solução para o problema; os recursos humanos; os recursos materiais; as condições climáticas – dado que influenciam a visibilidade e segurança da operação; a equipa de advertência – que tem por função

⁷ Este estudo foi realizado através de um conjunto de entrevistas a Oficiais de Polícia de reconhecida experiência e conhecimento na área do trânsito (vd. Ratinho, 2015).

advertir os condutores que estão a aproximar-se de uma operação de fiscalização e que para tal devem abrandar a marcha; a colaboração com outras entidades; a equipa de deteção de infrações; o posto móvel – traduz-se numa viatura que serve de apoio à fiscalização, uma vez que transporta todo o equipamento logístico necessário para a mesma; o planeamento do *briefing* e do *debriefing*; o quadro legal de referência; e, a divulgação da operação (Ratinho, 2015). Assim, uma operação planeada e seletiva pressupõe um conhecimento prévio do problema identificado, bem como dos objetivos da operação, reduzindo, de certa forma, o espaço de decisão do elemento policial. Por outro lado, uma operação genérica poderá conceder uma maior liberdade à decisão policial, na medida em que, não sendo delimitada a fiscalização sobre determinada matéria ou determinada classe/tipo específico de veículo, o gosto particular de cada elemento acaba por ganhar espaço, refletindo-se na forma como seleciona os veículos (Allen, 2011; Uttaro, 2002).

Outra das características que mais peso tem na decisão policial aquando uma operação de fiscalização de trânsito, trata-se da visibilidade da mesma, dado que esta tem repercussões diretas na segurança dos elementos fiscalizadores. De facto, quando confrontados com uma situação de risco acrescido, os elementos policiais não dão ordem de paragem: “Mesmo quando verifico uma infração, não dou ordem de paragem se não o puder fazer em segurança” (Ratinho, 2015).

Alpert (2005) afirma que, quando comparado com os normativos legais e institucionais, os fatores extraleais não pesam tanto na atuação policial. Ainda assim, afirmar que o processo de tomada de decisão de um elemento policial se resume à legislação vigente é redutor e erróneo. O próprio ambiente onde o decisor se insere, bem como as características supramencionadas das operações de fiscalização, influem na forma como este perspetiva as pistas que usa na sua decisão, numa ótica de racionalidade ecológica (Gigerenzer & Todd, 1999; Goldstein et al., 2001; Simon, 1990; Spiegel & Caulliaux, 2013). O decisor é influenciado pelo ambiente; o facto de este se encontrar numa zona hostil – numa Zona Urbana Sensível (ZUS) onde os confrontos com a polícia são frequentes, por exemplo – repercute-se num estado de alerta que produz consequências no processo decisório do elemento. Também o panorama internacional, direta ou indiretamente, consciente ou subconscientemente, influencia a decisão policial, tanto a um nível emocional como no próprio processo de decisão no que à pesquisa de pistas diz respeito. Tendo por base os mais recentes atentados terroristas, é expectável que, numa operação de fiscalização de trânsito, o elemento fiscalizador atribua outra relevância às características, aspeto físico e aos comportamentos do próprio condutor, até pelos alertas emitidos pela Europol (Serviço Europeu de polícia). Tal não pode ser entendido como um viés étnico ou como uma conduta

parcial; trata-se simplesmente de uma adaptação do processo decisório atendendo a novas ameaças internacionais que se refletem, inevitavelmente, no panorama nacional.

Talvez ainda pelo que se passa no palco internacional, o cidadão tem-se revelado mais exigente no que à sua segurança diz respeito, possivelmente porque um erro neste campo poderá ter efeitos catastróficos. Tal exigência “para com quem lhe presta serviços, em especial para com as Forças de Segurança, último garante dos direitos, liberdades e garantias do cidadão” (Copeto, 2015), acaba por se repercutir num crescente escrutínio da ação policial não só pelo cidadão como pelos Órgãos de Comunicação Social (OCS) – por exemplo – os quais “fomentam o escrutínio quase constante das atividades [policiais] desenvolvidas” (Rosado, 2014, p.32). Direta ou indiretamente, essa análise constante ao serviço policial acaba por influenciar a tomada de decisão policial, constituindo-se mais uma limitação. Também a imagem veiculada pelos OCS sobre as Forças de Segurança pode contribuir para uma maior ou menor hostilidade por parte dos cidadãos, a qual terá repercussões na forma como os elementos policiais atuam.

Ainda sobre o contexto em que se inserem as operações de fiscalização de trânsito, também os constrangimentos temporais – isto é, o curto intervalo de tempo que medeia o momento em que o decisor vê a viatura e o momento em que decide mandá-la parar – e o grau de incerteza elevado, próprios da atividade policial, pressionam, inevitavelmente o decisor. Como forma de ultrapassar estas limitações, a experiência do elemento policial ganha especial importância, uma vez que esta permite a rápida identificação de um subconjunto de pistas para uma avaliação precisa da situação, interligando a informação recolhida com os padrões mentais criados automaticamente pela sua experiência.

3.3. Experiência e características do decisor policial

Num estudo realizado no Reino Unido (Allen, 2011) sobre o processo decisório dos elementos policiais aquando da seleção de viaturas – com o intuito de as fiscalizar – constatou-se que reuniam e processavam rapidamente uma quantidade de informação significativa retirada do contexto em questão, a qual era rapidamente interiorizada e utilizada para auxiliar a tomada de decisão.

Com base nos testemunhos dos participantes, Allen (2011) conclui que estes conjugavam, frequentemente, o aspeto físico da viatura, à idade do condutor e ao facto de se encontrarem a fiscalizar em bairros problemáticos, quando procuravam por carros sem inspeção, por exemplo: “obviamente um jovem adulto num carro desportivo outra vez... Isso é algo para o qual deves olhar, bem como para o aspeto do veículo e para os veículos das zonas urbanas sensíveis e áreas menos privilegiadas” (Allen, 2011, p. 2174). Todos estes elementos não são mais do que variáveis numa equação que culminaria na decisão de parar ou não aquela viatura. Somando todas as variáveis, o elemento estabelecia um padrão no

seu quadro mental: “normalmente anda tudo de mão dada (...) vê os jovens nos carros desportivos e depois pensas «Como é que eles conseguem pagar o livrete daquilo?»” (Allen, 2011, p.2174). Os elementos policiais começavam numa pista objetiva (idade do condutor, aspeto do veículo, local da operação) e terminavam numa decisão refletida, baseada num processamento automático e subconsciente dessas variáveis: sendo um jovem a conduzir o mesmo poderá ser estudante logo com poucas posses económicas; ainda que esteja empregado, sendo ele residente numa área menos privilegiada, a sua disponibilidade económica será reduzida; um carro desportivo ou sujeito a alterações de características implica um grande dispêndio monetário no que toca ao seu averbamento no livrete; finalmente, a interligação destas pistas traduzia, para o elemento policial, uma forte ou fraca probabilidade de aquela viatura não possuir inspeção válida, podendo resultar na sua ordem de paragem.

Para além do veículo e da zona onde a operação de fiscalização de trânsito tem lugar, o estudo realizado permitiu identificar duas pistas primárias: a conduta do condutor e as características físicas (do condutor e do veículo) (Allen, 2011). A conduta do condutor prendia-se com a forma como este reagia perante a polícia, isto é, “a forma como as pessoas reagem quando te veem ou quando se apercebem que tu as viste. Às vezes elas desviam o olhar (...) é algo que te leva a pensar que algo não está bem” (Allen, 2011, p. 2174) A suspeição de um elemento policial aumentava quando, por exemplo, o condutor ignorava por completo a presença dos elementos policiais, como se aquela operação de fiscalização não existisse, tentando passar despercebidos (Uttaro, 2002).

Todas estas pistas informacionais parecem desempenhar um papel importante nas decisões intuitivas dos elementos policiais, “trabalhando a um nível subconsciente ao invés de um nível consciente” (Allen, 2011, p. 2174). Tal automatismo é descrito por Kruglanski & Gigerenzer (2011) como sendo fruto da experiência do indivíduo: o que antes era um processo consciente e deliberado é agora algo automático.

A variação na informação, automaticamente pesquisada e processada, ilumina a importância do treino e da experiência na formação de decisões intuitivas, sugerindo ainda que as atitudes individuais, crenças, estereótipos e o viés cognitivo associado influenciam a tomada de decisão do elemento policial. (Allen, 2011, p. 2179)

De notar que, quando explicitavam as razões que condicionaram a sua decisão, os elementos policiais interligavam os indicadores que consideraram no momento em que indicaram uma viatura, com a maior ou menor probabilidade de aquela fiscalização resultar numa sanção, através de um conjunto de analogias (simulações mentais): “Normalmente pesquisamos os carros mais antigos porque geralmente são os carros mais antigos que as

peças tendem a não levar à inspeção” (Allen, 2011, pp. 2174-2175). Assim, as suas decisões resultavam das interpretações dos padrões observados conjugados com experiências anteriores, que lhes permitia preencher o vácuo informacional sobre essa viatura, atendendo ao reduzido intervalo de tempo que medeia o momento em que o elemento avista o veículo e o momento em que toma a decisão. Tal estratégia (simulação mental) já foi identificada como a solução para lidar com a incerteza e os constrangimentos temporais no modelo RPD (Klein, 2008).

A experiência acumulada desempenha, por isto, um papel fundamental no processo de tomada de decisão. Não obstante, Allen (2011) constatou ainda que o percurso social e cultural bem como outras características socio biográficas – idade, género, classe social, etnia – tanto do elemento policial como do cidadão eventualmente abordado, influenciam a forma como aquele atua (Allen, 2011). De igual modo, entendemos que a motivação e fadiga do decisor policial podem influenciar a sua atuação dado que a sua disponibilidade para a tarefa será menor.

CAPÍTULO III: PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

Inerente à atividade diária, o ser humano está constantemente a tomar decisões desde o momento em que se levanta (ou decide levantar-se). O processo decisório encontra-se ligado às coisas mais simples da vida, mas também às mais complexas. De forma consciente ou inconsciente, a decisão resulta de uma reunião, organização e combinação da informação recolhida, considerada suficiente para uma decisão satisfatória (Lehto et al., 2012; Simon, 1978). Não conseguindo projetar decisões ótimas, fruto das naturais limitações da mente humana, bem como dos constrangimentos de tempo associados ao processo, a tomada de decisão caracteriza-se pela utilização de atalhos cognitivos – as heurísticas – que permitem ultrapassar essas limitações (Gigerenzer & Selten, 2001; Simon, 1955; Todd & Gigerenzer, 2000).

Similarmente, também o elemento policial padece das mesmas limitações do decisor comum, atuando muitas vezes em situações pouco estáveis, com constrangimentos temporais, sob um grau de incerteza, risco e consequências significativas em caso de erro (Lipshitz et al., 2001; Nemeth & Klein, 2010).

O facto de a polícia ser uma das faces mais visíveis do sistema formal de controlo, lidando num frente-a-frente com o cidadão, resulta num crescente escrutínio da atuação policial não só por parte deste como dos OCS, conforme vimos. O cidadão procura, cada vez mais, justificações, isto é, os motivos pelos quais foram abordados ou foram alvo de fiscalização (Alves & Valente, 2006).

As decisões tomadas podem colidir com liberdades, direitos e garantias dos cidadãos (...). Mas, é ainda pouco o conhecimento sobre este assunto, o que equivale ao desconhecimento da forma como a selecção e valoração da informação é realizada (deliberação, intuição, importâncias relativas de factores afectivos/cognitivos). (Pais, 2011, p.2)

Revela-se importante analisar e descrever o processo decisório do elemento policial, evidenciando as pistas a que este atende para decidir pela ordem de paragem de uma viatura. Acreditamos que só se pode ter uma perspetiva completa sobre este processo decisional se forem analisados todos os fundamentos que antecedem a própria decisão.

Dada a ambiguidade e incerteza do contexto onde o elemento policial se insere, os modelos [decisionais] que incluem apenas os fatores situacionais e/ou organizacionais, sem especificar os processos onde estas pistas são transformadas

em escolhas, dificilmente conseguiram explicar a performance dessas decisões, exceto as mais simples. As pistas salientes, o significado que lhes é imputado, as metas e os objetivos para os quais a resposta do elemento policial é direcionada (...) são as premissas onde as decisões destes elementos se sustentam. (Worden & Brandl in Alpert, Dunham, Stroshine, Bennett, & McDonald, 2004, p.417)

Importa conhecer o raciocínio do elemento policial desde a sua gênese para uma melhor compreensão sobre o que antecede a tomada de decisão, dando continuidade à investigação iniciada por Ratinho (2015). Também foi nossa intenção esclarecer o conceito de intuição, interpretada por Miller e Ireland (2005, p. 21) “como um palpite holístico ou como perícia automatizada”, que parece advir da sensibilidade do indivíduo, a qual pode resultar de um acumular do número de experiências, ou estar naturalmente presente no indivíduo. Sendo a sensibilidade uma característica normalmente atribuída às mulheres (Snodgrass, 1985), procurámos ainda desmistificar o conceito de intuição feminina. A frequência com que as mulheres usualmente associam as emoções (positivas ou negativas) ao problema que enfrentam e no qual recai a necessidade de decidir, pode repercutir-se em pistas fundamentais para um processo decisório rápido e frugal que tanto caracteriza a heurística afetiva, contribuindo para uma diferença entre a intuição feminina e a intuição masculina.

Por conseguinte, face à reduzida investigação nacional sobre o assunto, concebemos este estudo para se compreender a estrutura dos processos cognitivos do elemento policial feminino que determinam a seleção de um veículo para fiscalizar, em detrimento de outro qualquer. Procuramos ainda comparar o padrão de decisão dos elementos femininos com os elementos masculinos muito experientes, recorrendo, para tal, ao estudo de Ratinho (2015).

A relevância deste trabalho para a instituição prende-se com duas razões: primeiro porque um estudo sobre a tomada de decisão em contexto naturalista permitirá analisar e descrever a forma como os elementos policiais muito experientes decidem, nomeadamente os femininos; segundo porque esses resultados poderão ser incorporados na preparação dos elementos policiais como forma de melhorar o seu desempenho, minimizando o erro ao máximo. A abordagem NDM tem sido utilizada “para melhorar a performance através de revisões da doutrina militar, [melhorar] o treino que está focado nos requisitos de decisão, e no desenvolvimento de tecnologias de informação que suportam o processo da tomada de decisão” (Klein, 1989, p. 56).

CAPÍTULO IV: MÉTODO

1. Considerações metodológicas

Dependendo das características do objeto em estudo, podemos optar por estudos de natureza quantitativa ou qualitativa. Enquanto os estudos de natureza quantitativa procuram trazer dados objetivos, mensuráveis, regularidades e tendências observáveis, os estudos de natureza qualitativa têm como objetivo

a compreensão dos significados atribuídos pelos sujeitos às suas acções num dado contexto (...) pretendendo-se interpretar em vez de mensurar, procurando compreender a realidade tal como ela é, experienciada pelos sujeitos ou grupos a partir do que pensam e como agem. (Craveiro, 2007, p.202)

No que toca ao processo da tomada de decisão, apesar de se tratar de uma área amplamente estudada internacionalmente, no panorama nacional, nomeadamente quando aplicada à atividade policial, tal já não se verifica. Por conseguinte, optámos pelo método qualitativo, uma vez que este é direccionado “para procedimentos centrados na investigação em profundidade” (Santo, 2010, p.25). Deste modo, enquanto a natureza quantitativa de um estudo o orienta para a produção de proposições generalizáveis decorrentes de um processo hipotético-dedutivo e estatisticamente comprovado, a natureza qualitativa orienta-se para uma perspectiva descritiva e interpretativa direccionada para a sua compreensão (Serrano, 2004).

Inserido na Linha de Investigação do Laboratório de Grandes Eventos, do Centro de Investigação do ISCPSP, sobre a tomada de decisão e atividade policial, este trabalho desenvolve “uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente definidos” (Yin, 2009, p. 32). Para tal, optou-se por estudar o processo de decisão envolvendo ambientes dinâmicos, através de um estudo descritivo, uma vez que se procura compreender o desempenho cognitivo dos decisores em condições de incerteza num ambiente real específico, ou seja, um estudo naturalista (Nemeth & Klein, 2010). A abordagem naturalista valoriza não só a experiência do elemento em questão, como reconhece o seu conhecimento especializado na procura de soluções que satisfaçam suficientemente, quando melhores respostas não podem ser obtidas.

Conforme o enquadramento denuncia, o nosso estudo tem por base a tomada de decisão em contexto naturalista que, “para ser válida, os modelos NDM têm que descrever qual a informação procurada pelos decisores, como a interpretam e quais as regras de

decisão que utilizam” (Lipshitz et al., 2001, p. 334), algo que nos propomos na subsequente análise aos resultados obtidos.

Era nossa intenção observar os decisores policiais no seu ambiente natural. Contudo, não recolhendo as autorizações necessárias, optou-se pela realização de uma operação de fiscalização de trânsito em ambiente simulado – na Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI –, dado que “as tarefas simuladas provocam um tipo de comportamento em tudo semelhante ao que pode ser observado em ambiente real, mas sem o risco inerente à situação e ao ambiente vivido” (Lipshitz et al., 2001, p.344). Para além disto, tendo em conta que é nosso fim último contribuir para uma melhor e mais sustentada formação dos elementos policiais da PSP, a simulação de casos reais e respetivos resultados decisórios podem revelar-se como exercícios importantes em programas de treino e sistemas de suporte à decisão. A simulação é amplamente utilizada noutras áreas como a medicina uma vez que “fomenta o conhecimento, as capacidades e atitudes necessárias para os profissionais (...) de forma segura, educacional, orientada e eficiente” (Aggarwal et al., 2010). O mesmo se pretende para os elementos policiais, procurando melhorar o desempenho dos mais experientes e auxiliando os menos experientes a desenvolver esse conhecimento e capacidades necessárias. Desta forma, procuramos promover uma “relação biunívoca e simbiótica entre o policiamento e a ciência, permitindo que a ciência seja construída a partir da realidade policial e, por sua vez, as práticas, técnicas, padrões e protocolos de atuação policial tenham uma validação científica” (Felgueiras, 2015, p.2), numa ótica do *evidendence-based policing*. O conhecimento e a experiência de cada elemento policial, bem como a sua constante adaptação ao meio envolvente, são considerados fatores decisivos para a qualidade do policiamento (Felgueiras, 2015). A polícia aprende com a análise dos erros (della Porta & Reiter, 1998) – análise essa que só tem lugar após um estudo descritivo da forma como a polícia procede – podendo ser desenvolvidas estratégias, táticas e técnicas a partir dos resultados obtidos, evitando futuros erros e melhorando a forma de atuar (Adang & Brown, 2008).

2. Estudo de casos múltiplos

Todos os estudos de caso começam com uma necessidade comum: o desejo de compreender em profundidade um ou vários casos no seu contexto real, resultando em novos conhecimentos sobre o comportamento real e respetivo significado (Yin, 2009). Este método tem vindo a ser cada vez mais utilizado no âmbito das ciências sociais e humanas como procedimento de análise da realidade, uma vez que oferece inúmeras possibilidades de estudo, compreensão e melhoria da realidade social e profissional (Craveiro, 2007; Yin, 2009). “O produto final de um estudo de caso constitui uma descrição detalhada do objecto de estudo” (Craveiro, 2007, p. 207), tratando-se de uma abordagem metodológica que

permite analisar em profundidade diversos aspetos de uma situação real, de um problema, de um fenómeno: o caso (Maxwell & Chmiel, 2014).

Segundo Yin (2009) existem duas variantes neste método: estudo de caso único e o estudo de caso múltiplo ou comparativo. Enquanto no primeiro exemplo o investigador estuda apenas uma realidade, um caso, um fenómeno; na segunda variante o investigador estuda dois ou mais casos, não havendo, contudo, diferenças assinaláveis no que toca ao seu método. As provas resultantes de casos múltiplos são consideradas mais convincentes, e o estudo global é visto, por conseguinte, como sendo mais robusto (Baxter & Jack, 2008; Yin, 2009). De realçar ainda que, conforme se trate de um estudo de caso único ou múltiplo ou comparativo, os estudos podem ser exploratórios, descritivos ou explanatórios.

O estudo que se apresenta trata-se de um estudo de casos múltiplos uma vez que procura evidenciar os padrões de comportamento que traduzem a atuação dos elementos policiais recorrendo a vários elementos como estudo de caso. Para tal, observou-se os elementos policiais em contexto laboratorial com o intuito de recolher um conjunto de informação para melhor compreender os fenómenos cognitivos associados ao processo de tomada de decisão em ambiente policial operacional, nomeadamente nas operações de fiscalização de trânsito. Trata-se, por isto, de um estudo descritivo uma vez que se “intentou efectuar uma descrição densa e detalhada da realidade com o objetivo de perceber aquilo que os sujeitos pensaram e experimentaram durante o estudo de caso” (Craveiro, 2007, p.215).

4. Participantes

Participaram no estudo cinco elementos policiais do género feminino, voluntárias, habilitadas com o Curso de Trânsito e a prestar serviço na DT do COMETLIS da PSP. O leque etário varia entre os 28 e os 32 anos, enquanto o tempo de experiência varia entre os cinco e os seis anos e dois meses, sendo, por isto, consideradas elementos muito experientes (mais de cinco anos de experiência). Importa ainda referir que as cinco participantes representam a totalidade dos elementos policiais femininos disponíveis e a exercer funções em termos operacionais, atualmente, na DT consideradas muito experientes. De referir que, atendendo às limitações operacionais da DT, optou-se por uma amostra por conveniência.

5. Corpus

Replicando o método utilizado por Ratinho (2015) – uma vez que a própria replicação é sintomática da fiabilidade do estudo (Craveiro, 2007) – para o presente estudo foram constituídos dois *corpus*, isto é, “o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 2004, p. 96). O primeiro foi constituído

pelo conjunto de dados obtidos através da aplicação da técnica *stimulated retrospective think aloud* (pensar alto estimulado retrospectivamente; SRTA) e o segundo composto pela informação complementar recolhida através da aplicação de um guião de entrevista (cf. Anexo 2).

6. Instrumentos de recolha de dados

6.1. Visualização de imagens

Não tendo sido possível captar imagens das operações de fiscalização de trânsito realizadas pela DT no terreno. Recorremos a imagens do tráfego rodoviário da cidade de Lisboa disponíveis no *Youtube*, tendo sido selecionadas apenas aquelas que decorriam no período diurno, uma vez que é aqui que se verifica um elevado número de veículos em circulação. Estas imagens foram também selecionadas atendendo ao seu local dado que ali têm lugar, usualmente, operações de fiscalização de trânsito de âmbito geral. Para esta simulação foram constituídos três vídeos com uma duração de cinco minutos cada um.

6.2. *Stimulated retrospective think aloud*

A técnica *think aloud* trata-se de um processo através do qual, à medida que o indivíduo desenvolve uma atividade, verbaliza os seus pensamentos em voz alta, para que se perceba os processos cognitivos envolvidos durante a realização da tarefa, promovendo a análise dos mesmos (Ericsson & Simon, 1987). Deste modo, o investigador consegue uma análise mais detalhada sobre as inferências e estratégias daquele decisor, utilizadas para concluir as suas tarefas (Guan, Lee, Cuddihy, & Ramey, 2006). Atendendo ao facto de que este se trata de um estudo em que os elementos policiais necessitam de estar concentrados na tarefa, ao solicitarmos que os mesmos verbalizem os seus pensamentos em simultâneo poderá repercutir-se em resultados onde a informação é produzida com recurso a menor concentração, ou na não verbalização de todas as inferências inerentes aquela decisão. Assim, nestes casos, “as observações que utilizam o «falar em voz alta» ou pós-processo, tais como relatos retrospectivos, devem ser preferidos” (Ericsson & Simon, 1987, p.35).

A técnica de pensar alto estimulado retrospectivamente, como o próprio nome denuncia, trata-se de um processo em tudo semelhante à técnica *think aloud*, contudo aquela ocorrendo apenas após a realização da tarefa proposta. Podendo ser acompanhada de um meio visual – como por exemplo um vídeo – esta tem o intuito de estimular a memória do sujeito por reconhecimento, isto é, os motivos que o levaram a decidir de determinada forma aquando do visionamento da mesma imagem (Ericsson & Simon, 1987; Knafl, 2008).

O presente estudo usou técnica SRTA dado que os relatos verbais retrospectivos podem revelar detalhes notáveis sobre a informação a que as pessoas atenderam enquanto realizaram as suas tarefas, e ao revelar essa informação, podem

providenciar uma imagem ordenada do modo exato como as tarefas são executadas: as estratégias utilizadas, as inferências a partir de informações, o acesso à memória por reconhecimento. (Ericsson & Simon, 1984, p. 220)

6.3. Entrevista

As pesquisas qualitativas revelam um maior interesse pelos processos de um fenómeno – procurando compreendê-los e interpretá-los – em detrimento dos seus resultados ou causas (Amado, 2014; Serrano, 2004).

Por conseguinte, as técnicas de pesquisa qualitativa – como a entrevista – são as que melhor se adequam e respondem às preocupações anteriormente mencionadas, dado que colocam o investigador em contacto direto e privilegiado com os indivíduos, permitindo compreender com a minúcia necessária o que eles pensam/como decidem sobre determinado assunto (Serrano, 2004).

Como forma de acautelar a possibilidade de um elemento policial não mandar parar qualquer veículo, salvaguardando ainda eventuais situações que nas imagens visionadas não tiveram lugar – uma vez que os vídeos apresentados não simulam todas as possibilidades que se colocam aos elementos policiais durante uma operação de fiscalização de trânsito – recorreu-se ao guião construído por Ratinho (2015) (cf. Anexo 2) que orientou a condução da entrevista realizada após o visionamento dos vídeos.

Trata-se de uma entrevista semiestruturada, uma vez que esta permite complementar as perguntas principais com outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas da entrevista. Este conjunto de perguntas abertas é o mais indicado para estudar um fenómeno – o processo de tomada de decisão – com uma população específica – elementos policiais fiscalizadores de trânsito (Manzini, 2012). Aqui “deve existir flexibilidade na sequência da apresentação das perguntas ao entrevistado e o entrevistador pode realizar perguntas complementares para entender melhor o fenómeno em pauta” (Manzini, 2012, p.156).

As respostas dos entrevistados foram devidamente registadas com recurso à gravação uma vez que “a utilização de máquinas de gravação torna o registo dos dados independente das perspetivas” (Flick, 2005, p.170).

7. Instrumento de análise de dados

7.1. Análise de conteúdo

A análise de conteúdo procura “obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 1977, p. 42). Desta forma, permite a classificação e

categorização dos dados recolhidos, tendo dois objetivos: “desvendar ou contextualizar as afirmações (...) feitas no texto (...) e [por outro lado] reduzir o material textual, parafraseando-o, resumindo-o e categorizando-o” (Flick, 2005, p. 306).

A análise de conteúdo pode adotar dois tipos de procedimento: por um lado procedimentos fechados, sustentados por um quadro teórico ou por investigação anterior realizada a partir de onde se definem, *a priori*, categorias de análise; [por outro lado,] procedimentos abertos ou exploratórios, em que não existe qualquer grelha categorial à partida, emergindo as categorias do próprio *corpus* quando ficam evidentes certas propriedades características dos textos. (Pais, 2004, p.254)

Para que as inferências sejam consideradas credíveis, os procedimentos devem sujeitar-se a diversas regras relativas à sua fiabilidade e validade. A fiabilidade assegura que não há contaminação por dados exteriores àqueles que estão em análise, fornecendo assim garantias de que os dados são obtidos independentemente da situação medida, da pessoa ou do instrumento (Krippendorff, 1980). Logo, “dados fidedignos, por definição, são aqueles que permanecem constantes apesar de variações no processo de medida”(Kaplan & Goldsen, cit. in Krippendorff, 1980, p.219). Deve considerar-se a fiabilidade intracodificador, ou seja, quando um “analista em dois momentos diferentes do tempo, classifica da mesma forma uma mesma unidade de registo” (Esteves, 2006, p. 123), estando em causa o critério da reprodutibilidade. De igual modo, há que considerar a fidelidade intercodificador, ou seja, quando diferentes análises se debruçam sobre o mesmo material e “codificam da mesma forma um dado conjunto de unidades de registo” (Esteves, 2006, p.123), estando em causa o critério da estabilidade (Weber, 1985).

A validade atravessa todos os momentos da análise de conteúdo e remete para “a qualidade dos resultados de investigação que levam a que estes sejam aceites como factos incontestáveis” (Krippendorff, 1980, p. 155). A validade da categorização “passa pelo facto de ela se coadunar com os objetivos definidos, logo ser pertinente e, na medida do possível, produtiva” (Esteves, 2006, p. 123). Por forma a proporcionar a sua replicação “todos os passos devem ser claros e justificados” (Pais, 2004, p.251).

Neste seguimento, partimos do mesmo quadro categorial construído por Ratinho (2015) para a análise de conteúdo do SRTA e das respostas às entrevistas, o qual permitiu conduzir o processo de codificação. De referir que esse quadro categorial se manteve estável ao nível das categorias e subcategorias, tendo apenas sido acrescentados mais indicadores conforme foram sendo mencionados pelos participantes, atualizando o quadro final (cf. Anexo 3).

8. Procedimento

Obtidas as autorizações necessárias (cf. Anexo 5), desencadearam-se os procedimentos para que os elementos policiais femininos muito experientes da DT se deslocassem à Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI. A recolha de dados decorreu entre o dia 8 de janeiro de 2016 e o dia 19 de fevereiro de 2016.

Depois de serem elucidadas quanto à investigação em curso, respeitando as regras éticas na condução de investigação científica, todos os participantes assinaram um termo de consentimento informado (cf. Anexo 6).

Sendo a simulação algo pouco usual na formação/investigação policial (atendendo ao plano de estudos da Escola Prática de Polícia publicado no Despacho n.º 39/GDN/2010), este tipo de pesquisa pode repercutir-se nalguma reserva por parte do elemento no momento de fornecer as informações, na medida em que se trata de um processo de “intervenção num sistema social que reage defensivamente, gerando uma opacidade mútua, entre o projeto de investigação e o sistema social investigado” (Wolff, in Flick, 2005, p.58). Assim, optámos por um período prévio de aquecimento com o intuito de minimizar essa limitação, o qual consistiu na visualização de um vídeo de dois minutos com imagens selecionadas ao acaso do tráfego rodoviário. Aqui o elemento procedia exatamente da mesma forma que na simulação propriamente dita, embora havendo espaço para esclarecer quaisquer dúvidas inerentes e naturais à própria realização da tarefa.

Solicitámos às participantes que transpusessem de forma fiel a sua forma de atuação numa situação real para aquele ambiente simulado. Durante a simulação, aquando da visualização dos vídeos, as participantes foram colocadas a uma distância de cinco metros da tela de projeção, distância essa semelhante àquela que é respeitada no terreno quando é dada uma ordem de paragem numa operação de fiscalização de trânsito. De forma a sinalizar as viaturas, solicitou-se aos elementos que indicassem em voz alta a sua marca e a cor, de modo a facilitar o seu registo. Todas as participantes procederam à visualização de três vídeos distintos, cada um com a duração de cinco minutos. No final de cada vídeo colocou-se, novamente, a imagem das viaturas sinalizadas, sendo solicitada a verbalização do seu pensamento em voz alta – SRTA – de modo a indicarem todas as pistas que as levou a escolher os veículos em concreto. De referir que, previamente, fez-se a aleatorização da sequência de apresentação dos vídeos para cada participante de modo a evitar efeitos de arrastamento entre os estímulos e assim minimizar a possibilidade de contaminação de conteúdos no conjunto das respostas das participantes (Alferes, 1997). Conforme referido anteriormente, no final deste processo recorreu-se a um guião de entrevista (cf. Anexo 2) por forma a salvaguardar quaisquer assuntos que não tivessem ficado presentes durante o SRTA e que fossem considerados pertinentes, complementando assim a informação

recolhida através desta técnica. Tanto o SRTA como as respostas às perguntas presentes no guião foram gravadas e posteriormente analisadas com base no quadro categorial definido (cf. Anexo 3).

Segundo Stake (1994), optando por um estudo de caso, o investigador deve recorrer a pelo menos uma estratégia de triangulação por forma a aumentar a credibilidade do estudo, destacando quatro modalidades de triangulação: triangulação de dados; triangulação de investigadores; triangulação teórica; triangulação metodológica; e, triangulação disciplinar. A análise de conteúdo respeitou os critérios de fiabilidade e validade já mencionados, tendo-se recorrido à triangulação de investigadores a qual contou com a participação de um juiz independente com treino em análise de conteúdo. Feita a análise de conteúdo, fez-se uma análise estatística simples que permitiu apresentar e interpretar os resultados de forma descritiva e comparativa.

CAPÍTULO V: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS – ESTUDO COMPARATIVO

1. Apresentação de resultados

Os resultados que seguidamente apresentamos derivam da análise efetuada a partir do quadro categorial, considerando todas as categorias e subcategorias estabelecidas. De salientar que, tratando-se de um estudo comparativo, apresentamos de igual forma os resultados obtidos no estudo de Ratinho (2015) os quais versam sobre elementos masculinos muito experientes. Para a respetiva análise comparativa foram usadas proporções uma vez que a amostra do estudo de Ratinho (2015) é composta por 20 elementos masculinos muito experientes contrapondo com cinco elementos femininos muito experientes estudados nesta investigação. De realçar ainda que, apesar do número reduzido de elementos femininos muito experientes, a amostra corresponde à totalidade dos elementos femininos disponíveis, com mais de 5 anos de experiência (consideradas, portanto, muito experientes), habilitadas com o Curso de Trânsito e a prestar serviço operacional na DT do COMETLIS da PSP. Atendendo às categorias definidas no quadro categorial (Anexo 3), existem três categorias – Condutor, Veículo e Ao acaso – que se subdividem em subcategorias.

Conforme podemos verificar na Figura 1, tantos os elementos policiais muito experientes femininos como masculinos apresentam, em termos genéricos, um padrão de decisão muito semelhante. Predominantemente, respondem às pistas informativas relativas

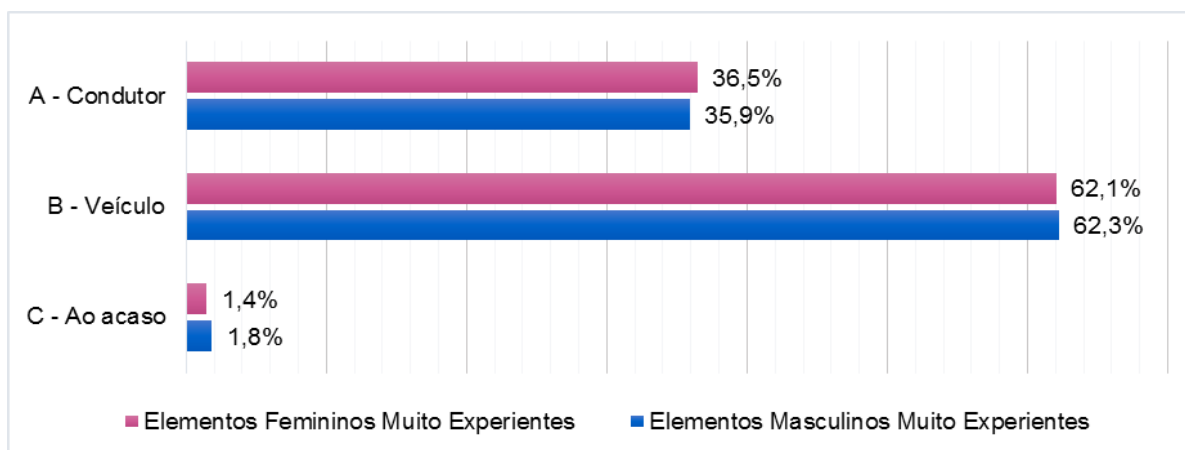


Figura 1. Distribuição das u.r. na grelha categorial *stimulated retrospective think aloud* nas categorias. De referir que os dados apresentados se encontram arredondados às décimas.

ao veículo (cerca de 62%), tais como a idade, marca e tipo de veículo, a partir das quais deduzem a existência de uma infração ao CE, confirmada, ou não, na sequência da ordem de paragem. Com base nestes indicadores os elementos policiais avançam com hipóteses

sobre a existência de contraordenações, preenchendo a incerteza sobre a existência dessa infração (B – Veículo; e.g. EPF_5 “o Fiat Punto é realmente um dos carros que tem muitos problemas (...) e nós procuramos mais nas fiscalizações”; EPF_3 “os carros mais antigos são mais suscetíveis de serem autuados em termos de inspeção, seguro (...) o primeiro indicador foi a idade do veículo”).

Em segundo lugar (cerca de 36%), os elementos policiais recorrem à informação que permite caracterizar o condutor e o seu comportamento, bem como a informação relativa à prática de infrações ao CE ou a existência de indícios dessas práticas (A – Condutor; e.g. EPF_1 “Tem as luzes de nevoeiro ligadas e não está nevoeiro. É proibido”; EPF_1 “Os condutores mais velhinhos não trazem cinto... São mais propícios a infrações”; EPF_5 “Parece que está com medo de alguma coisa... foi por causa da velocidade, a senhora vem mesmo muito devagar... a reação do condutor”). Por último, destacamos a categoria Ao acaso que demonstra que uma decisão aleatória é rara (C – Ao acaso; e.g. EPF_2 “apenas porque estava há algum tempo sem fiscalizar e mandei-o parar”).

Escrutinando estes resultados, estas categorias dividem-se em diferentes subcategorias conforme demonstramos na Figura 2. As subcategorias Comportamental e Caracterização dizem respeito à categoria Condutor (A); e as subcategorias Pistas (objetivas e subjetivas) dizem respeito à categoria Veículo (B).

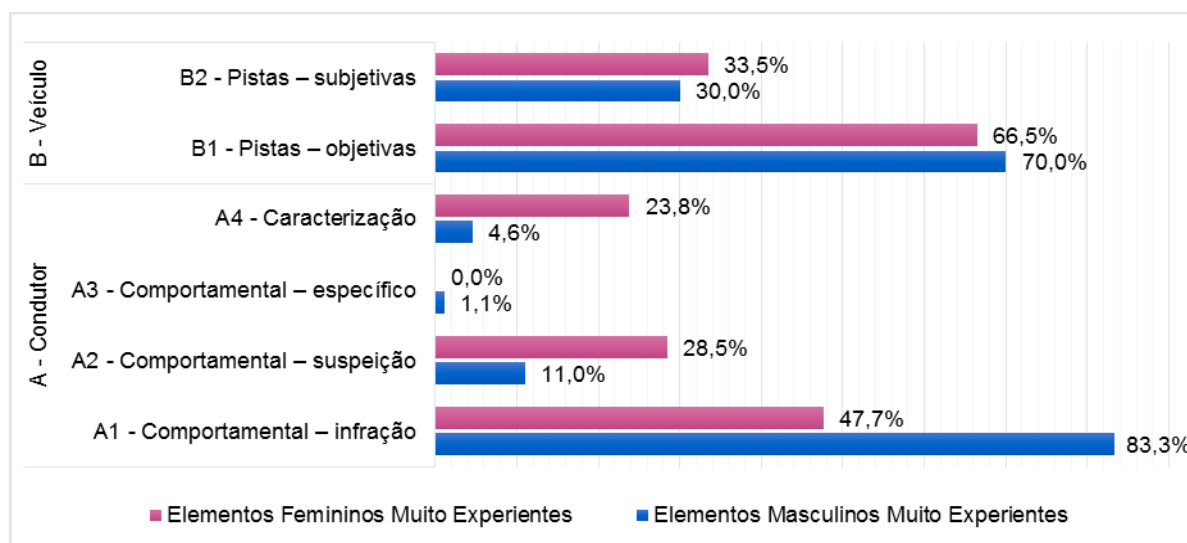


Figura 2. Distribuição e prevalência das u.r nas subcategorias das categorias A – Condutor; e, B – Veículo. De referir que os dados apresentados se encontram arredondados às décimas.

Embora apresentem, no cômputo geral, resultados semelhantes, quando esmiuçados, podemos verificar algumas diferenças nos indicadores relativos à sua objetividade e subjetividade atendendo ao género analisado. Apesar do predomínio da utilização de pistas objetivas por parte quer dos elementos masculinos quanto femininos, comparativamente, quando tomada a informação relativa ao condutor (A) ou relativa ao

veículo (B) ainda que a prevalência das pistas objetivas seja idêntica, as mulheres utilizam mais pistas subjetivas (33,5% em B2 e 28,5% em A2) do que os homens (30,0% em B2 e 11,0% em A2), nomeadamente aquelas que têm a ver com a identificação de comportamentos suspeitos que indiciem a prática de infrações.

De realçar, nos indicadores relativos ao condutor, dois dados que nos parecem indicativos da forma como as mulheres decidem, não pelo número de vezes que são registados, mas porque, quando comparado com os elementos masculinos, apresentam uma prevalência manifestamente superior: quando comparadas com os elementos policiais masculinos, as mulheres utilizam cerca de cinco vezes mais as pistas informativas relativas à caracterização (descrição) do condutor (A4 – Caracterização; e.g. EPF_5 “o condutor também influencia e a idade do condutor também”); e, utilizam cerca de duas vezes e meia mais as pistas informativas que indiciam a prática de uma infração (A2 – Comportamental – suspeição; e.g. EPF_2 “o Seat não tinha veículo nenhum à sua direita... passa para a esquerda onde estavam vários veículos, ou seja... desconfio que ele eventualmente está a tentar passar o mais longe possível de nós”). Não obstante estes resultados, os mesmos terão que ser sujeitos a confirmação através de estudos posteriores, nomeadamente aumentando a amostra.

Quanto aos indicadores relativos ao veículo, a sua utilização pelos elementos femininos apresentam igualmente uma distribuição, em termos proporcionais, semelhante à dos elementos masculinos. Ainda assim, quando analisados comparativamente os sete indicadores mais frequentes podemos identificar algumas diferenças, conforme podemos observar na Figura 3.

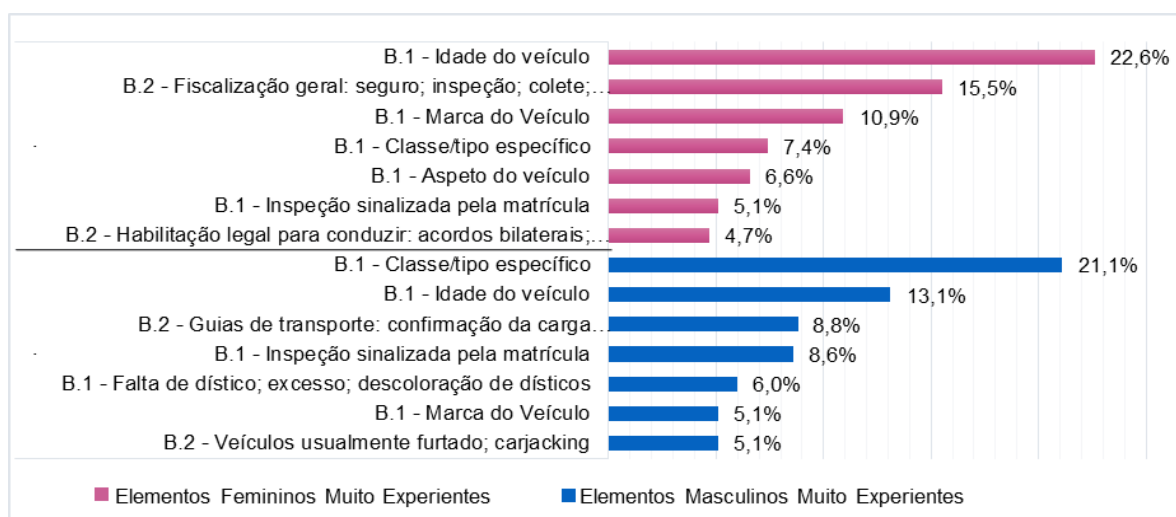


Figura 3. Distribuição das u.r. pelos indicadores com maior prevalência na categoria B – Veículo. De referir que os dados apresentados se encontram arredondados às décimas.

À semelhança dos elementos masculinos, existe uma concentração de sinalizações nos indicadores relativos às pistas objetivas. Contudo, no caso dos elementos femininos, a

mais prevalente, aquela que origina mais vezes uma ordem de paragem, é a idade do veículo (e.g. EPF_5 “carros antigos é ver a inspeção”; EPF_5 “muitas das vezes os carros novos esquecem-se da inspeção porque já deviam ter feito e não fizeram”; EPF_1 “pelo aspeto já antigo, se é um carro antigo, ver a inspeção, ver se está tudo em ordem, pneus e tudo, como é que estes estão, se estão deteriorados se não estão”). Os elementos policiais masculinos, por seu turno, centram-se, primeiramente na classe/tipo específico de veículo para mandar parar. No entanto, inversamente ao que se verifica no padrão de decisão dos elementos masculinos, a fiscalização geral (B2) – seguro, inspeção, triângulo e colete – é igualmente um indicador que está muitas vezes na base de uma ordem de paragem, realçando, mais uma vez, que a informação referente a pistas subjetivas não é de somenos importância para elementos femininos (e.g. EPF_1 “verificar a inspeção e o seguro”; EPF_5 “é ver a inspeção e o seguro”). Em ambos os casos, a marca, a classe/tipo específico do veículo e a inspeção sinalizada pela matrícula são três dos sete indicadores mais utilizados num total de quarenta indicadores (cf. Anexos 3 e 4; e.g. EPF_5 “por ser o Fiat e... não é uma questão de estereotipar mas geralmente o Punto é sinal de problemas”; EPF_1 “Por ser mercadorias”; EPF_1 “pelo ano, acho que é de setembro/outubro ... EJ [letras da matrícula]... tem que ter feito a inspeção”). Outro indicador objetivo que parece ter algum interesse para os elementos femininos trata-se do aspeto do veículo, o qual é sinalizado frequentemente (e.g. EPF_1 “O aspeto exterior do veículo é isso que vejo primeiro”; EPF_1 “parece ter tido um acidente, tem ali qualquer coisa por baixo, não sei se é de um pneu sobresselente, está ali a cair”; EPF_2 “Ela [carrinha] até é capaz de ser alugada, pelo aspeto e pelo ano (...) é verificar isso”; EPF_5 “também é o facto de este se destacar dos outros, ser azul... eu acho que o facto de ser diferente também influencia”).

Diferentemente, nos elementos femininos, os indicadores guias de transporte (B2; 3,9%), falta de dístico e veículos usualmente furtados (ambos B1 – Pistas-objetivas; 3,5% e 0,0%, respetivamente), apesar de estarem muitas vezes na base de uma ordem de paragem nos elementos masculinos, nos elementos femininos tal já não se verifica, sendo que este último em momento algum foi por elas assinalado.

Retomando o que antes foi mencionado, em ambos os casos, a informação referente ao condutor e ao seu comportamento representa cerca de um terço do total da informação sinalizada no momento da ordem de paragem. Na Figura 4 (página seguinte) identificamos os cinco indicadores mais frequentes nesta categoria.

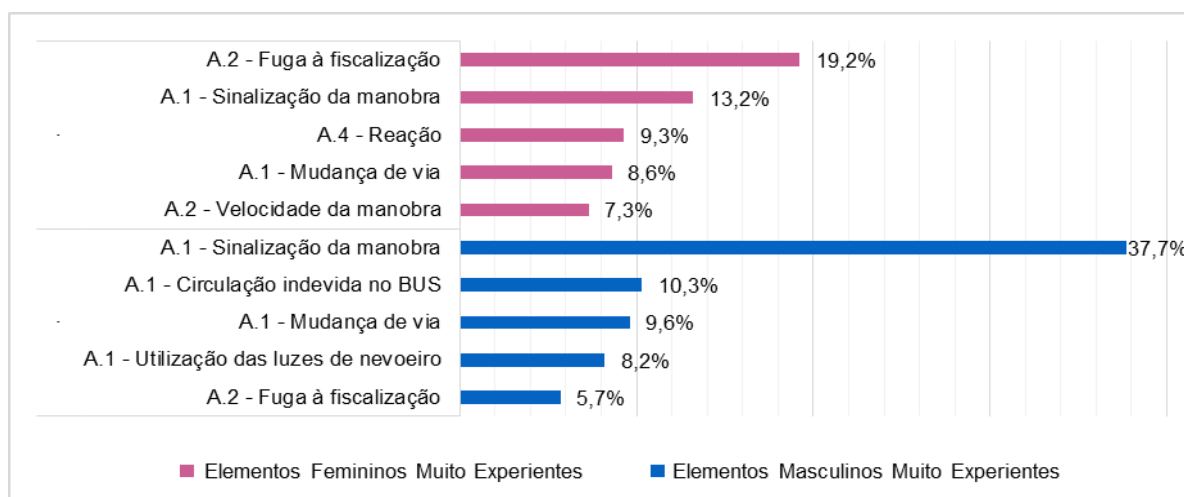


Figura 4. Distribuição das u.r pelos indicadores com maior prevalência na categoria A – Condutor.

Enquanto nos elementos masculinos a identificação de comportamentos dos condutores que consubstanciam a prática de uma infração ao CE, nomeadamente a sinalização da manobra, representa a grande maioria dos indicadores sinalizados nesta categoria, nos elementos femininos, a fuga à fiscalização (19,2%) – indicador inserido na subcategoria A2 (comportamental – suspeição) – é o indicador com maior número de sinalizações. Aqui, os elementos interpretam determinadas condutas como uma tentativa de o condutor de passar despercebido, sendo tal sintomático, atendendo à sua experiência, da existência de uma infração (e.g. EPF_1 “isto acontece muito: os carros que têm problemas ou afrouxam muito ou colam-se ao da frente... depois acham que se forem colados à traseira do da frente nós não mandamos parar porque ninguém se vai meter aqui no meio”; EPF_3 “vinha muito junto ao carro da frente... a mesma situação... possível fuga à fiscalização”; EPF_2 “a manobra em si de abrandar parece-me indiciar algum receio à fiscalização”; EPF_2 “por causa da manobra que fez antes: (...) afasta-se da fiscalização, faz com que eu mande parar para verificar o motivo”).

Conforme mencionamos no subcapítulo Intuição feminina, vários estudos comprovam que as mulheres são mais sensíveis a pistas não-verbais (Knapp et al., 2012; Lieberman, 2000). Os resultados obtidos nesta categoria comportamental – suspeição (a forma de estar do condutor, a sua atitude, comportamento ou reação) poderão ser um reflexo dessa capacidade, isto é, dessa sensibilidade para pistas não-verbais. De facto, os elementos femininos frequentemente indicavam o comportamento do condutor como algo determinante, o que pode bem constatar-se através do exemplo seguinte:

o Seat não tinha veículo nenhum à sua direita... passa para a esquerda onde estavam vários veículos, ou seja... desconfio que ele eventualmente está a tentar passar o mais

longe possível de nós; (...) a reação dos condutores que reagem connosco... a reação dele vai influenciar a minha ação. (EPF_2)

Embora seja o segundo indicador mais frequente nesta categoria, a sinalização da manobra nos elementos femininos representa menos de metade (13,2%) quando comparada com os elementos masculinos (37,7%). Sabendo que aos elementos femininos foram apresentados os mesmos vídeos do estudo de Ratinho (2015), estando, por isto, expostas ao mesmo número de infrações referentes à sinalização da manobra, tal parece ter a ver com a forma como os elementos interpretam a infração, não sendo esta motivo suficiente para decidirem pela ordem de paragem do veículo em questão (e.g. EPF_1 “Não mandei parar porque não achei necessário, não se encontrava ninguém atrás e o pisca serve para informar os outros. Se não está lá ninguém vão informar quem? E sancionamos por isso?”). O mesmo já não se verificou com os elementos masculinos.

Também no caso dos elementos policiais femininos, a reação do condutor parece ser importante, sendo o terceiro indicador mais frequente nesta categoria, tratando-se, mais uma vez, de um indicador subjetivo, indiciando a prática de uma possível infração (e.g. EPF_5 “A reação dos condutores, que reagem para connosco, a reação dele vai influenciar a minha ação (...) A reação dele, de ter um bocado receio”).

De registar outro dado que parece ter algum interesse (apesar de não constar na Figura 4). Trata-se da idade do condutor (subcategoria A4 – Caracterização; e.g. EPF_1 “quando são pessoas mais velhas a gente manda parar porque as pessoas não sabem que a carta tem mais data do que realmente é, e as pessoas guiam-se por esse número que está errado”), que constituiu a segunda pista informativa mais assinalada considerando apenas a subcategoria relativa. Assim, podemos concluir que tanto nas pistas relativas ao veículo, como nas pistas relativas ao condutor, a idade parece ser um indicador de elevada importância para os elementos femininos.

Também a velocidade da manobra, ao contrário dos elementos masculinos (0,4%), se revelou determinante para ordenar a paragem de um veículo (7,3%; e.g. EPF_1 “foi a manobra, entrou a matar”) no caso dos elementos femininos.

Comparativamente, os elementos masculinos recorrem, muito mais vezes, às pistas objetivas, isto é, que consubstanciam a prática de uma infração ao CE, para mandar parar um veículo. Conforme Ratinho (2015, p. 56) evidencia, os “indicadores como a circulação indevida no BUS, a mudança de via e a utilização indevida das luzes de nevoeiro, constituem-se também importantes elementos informativos” para os elementos masculinos, sendo que dos cinco indicadores mais prevalentes, quatro são referentes ao comportamento específico do condutor. Nos elementos femininos, conforme vimos, apenas dois desses

cinco eram referentes ao comportamento específico (cf. Figura 2 e os indicadores destacados na Figura 4).

Finalmente, conforme podemos verificar na Figura 1., pese embora a categoria C – Ao acaso apresentar valores residuais, cumpre assinalar que esta fiscalização aleatória representa, em todas as categorias, apenas 1,8% dos indicadores nos elementos masculinos e 1,4% nos elementos femininos. Tal revela a imposição do normativo, isto é, a necessidade de fiscalizar. Mesmo que o elemento policial feminino não tenha visualizado nenhuma pista informativa que a leve a sinalizar um veículo, ela acaba por fazê-lo para não estar sem fiscalizar (e.g. EPF_5 “o Opel apenas porque estava há algum tempo sem fiscalizar e mandei-o parar”).

2. Discussão de resultados e estudo comparativo

Começamos esta discussão evidenciando os pontos onde o padrão de decisão dos elementos femininos converge com o padrão de decisão dos elementos masculinos.

No âmbito da tomada de decisão, a investigação não se resume à decisão *per se*; devemos igualmente incluir nesta equação os momentos que antecedem a mesma, onde o indivíduo percebe e analisa o contexto em que se insere. Confrontados com a necessidade de sinalizar os veículos que escolheriam fiscalizar, tantos os elementos policiais masculinos como os femininos, recorrem maioritariamente a pistas mais objetivas, ou seja, pistas que requerem pouco esforço cognitivo, conforme pudemos verificar através da análise das Figuras 2 e 3. A subcategoria A.1 diz respeito à informação que permite caracterizar o comportamento do condutor que materialize a prática de uma infração ao CE sendo facilmente identificadas, não só pelo próprio elemento policial, mas também na ótica do condutor (Avaria nas luzes, circulação indevida no BUS, transposição da linha contínua, entre outras). Semelhantemente, a categoria B.1 também diz respeito a pistas objetivas, isto é, visíveis para qualquer pessoa, que estão na base da ordem de paragem (classe/tipo de veículo, marca do veículo, inspeção sinalizada através das letras da matrícula). De realçar que a maioria dessas pistas, *per se*, não consubstanciam uma infração, pelo que o processo decisório não termina na sinalização dessas pistas – como acontece na sinalização das infrações (subcategoria A.1). Atendendo às pistas observadas, os elementos masculinos e femininos simulavam uma justificação mentalmente avançando com uma possível infração que estivesse relacionada com a pista observada:

por ser um veículo desportivo e estar associado a jovens e estes serem um bocadinho transgressores... tem tendência a alterar os filtros e de eles alterarem as

características. Depois não passam ou não vão às inspeções extraordinárias e são 250 euros por falta de inspeção. (EPF_5)

Trata-se de um processo de esforço cognitivo reduzido – a identificação de uma pista objetiva –, onde os elementos recorriam a uma simulação mental, estabelecendo uma experiências transatas.

À semelhança do estudo realizado por Allen (2011), sobre a forma como os elementos policiais do Reino Unido sinalizavam os veículos que fiscalizavam, os resultados do presente estudo revelaram que, normalmente, os elementos policiais muito experientes organizavam as pistas percecionadas de acordo com um quadro mental, o qual retratavam uma hipotética infração. Assim, recorrendo a experiências anteriores, os elementos policiais preenchiam a incerteza através da projeção de uma situação que permitisse explicar tudo o que se estava a passar. Numa terceira fase, os elementos policiais simulavam os seus resultados e aferiam a probabilidade de estarem perante uma infração:

foi pela idade, verificar a inspeção e o seguro. Muitas vezes estes carros mais antigos têm apreensões antigas e mudam de proprietário em proprietário e não passam o carro para o nome da outra pessoa e depois têm penhoras juntamente com o carro e depois têm o carro para apreender e não é deles, pagaram e não é deles e (...) muitas vezes não sabem e andam com um carro para apreender. (EPF_1)

Tal estratégia é uma ideia chave defendida no modelo RPD (Klein, 2008), a qual permitia contornar o grau de incerteza presente na sua seleção, num curto intervalo de tempo. “No modelo RPD as histórias criadas são, no fundo, uma estratégia cognitiva para estimular os eventos atendendo a situações observadas” (Lipshitz, in Allen, 2011, p.2174).

Considerando os resultados obtidos, foi possível constatar que os elementos masculinos e femininos recorrem a atalhos cognitivos, isto é, a heurísticas, decidindo de forma célere, quase que automática. O recurso às heurísticas rápidas e frugais (Gigerenzer & Todd, 1999) surge com alguma regularidade, não só porque se tratam de atalhos simples e eficazes, mas também porque permitem ultrapassar uma das limitações deste processo de tomada de decisão: o curto intervalo de tempo que medeia o momento em que os agentes fiscalizadores veem o veículo e o momento em que decidem mandá-lo parar.

Atendendo às justificações fornecidas pelas participantes durante uma sinalização, os elementos policiais femininos averiguavam a frequência e a probabilidade de uma infração, recordando exemplos de eventos semelhantes. Tal parece ser consistente com a definição da heurística da disponibilidade, um atalho cognitivo que acreditamos que reflete uma das estratégias do modelo RPD (e.g. EPF_5 “Já me deparei com isto muitas vezes: as pessoas

andam com estes carros e depois ou são de empresas ou estão apreendidos, há muito essa situação; (...) o fiat punto é realmente um dos carros que tem muitos problemas. O que eu quero dizer é que estes carros, como estão mais acessíveis, as pessoas não têm tantas possibilidades (...) então falta inspeções ou falta seguro, geralmente é sempre nessa base que nós procuramos mais nas fiscalizações”).

Mas esta não é a única heurística utilizada: em determinadas circunstâncias o processo de tomada de decisão baseava-se numa só pista (*One-reason decision making*; Gigerenzer & Gaissmaier, 2011), podendo ser relacionada com a heurística de reconhecimento. Também com base na experiência acumulada, os elementos policiais femininos e masculinos sinalizavam o veículo com o indicador que reconheciam em primeiro lugar (EPF_1 “Aquele! Não sinalizou a manobra. São coisas básicas para nós e que nos chamam logo a atenção”), permitindo reduzir drasticamente o tempo da decisão.

Durante o processo de tomada de decisão, ao sinalizarem os veículos, tanto os elementos policiais masculinos como os femininos categorizavam rapidamente as situações tendo em conta experiências anteriores e o contexto envolvente, algo conivente com a abordagem NDM (Klein, 2008). Se mudar o ambiente, muda o indicador (e.g. EPF_5 “há outras fiscalizações em que procuramos mais o álcool mas essas são mais à noite”). O meio envolvente ganha especial importância. É preciso analisar o contexto, o local, o horário onde estas operações de fiscalização têm lugar, numa ótica de racionalidade ecológica (Gigerenzer & Gaissmaier, 2011), uma vez que tudo isso influencia o processo de tomada de decisão do elemento policial. Consoante se trate de uma fiscalização noturna ou diurna, para além das naturais limitações de visibilidade inerentes ao período em questão, o facto de os objetivos se alterarem consoante o horário da operação também condiciona/orienta o processo decisório dos elementos (e.g. EPF_4 “À noite nós mandamos parar tudo... tudo o que mexe, por assim dizer. Tem muito a ver com o álcool porque é para aí que estamos dirigidos”).

Mas o movimento NDM não se esgota numa abordagem do domínio; também passa por “uma abordagem baseada no conhecimento, exemplificada pelos decisores que detinham uma experiência substancial” (Klein, 2008, p. 457). Com efeito, constatámos que os elementos policiais masculinos e femininos, no início das suas funções, recorrem muito aos elementos mais experientes por forma a desenvolver as competências de atuação (e.g. EPF_3 “A partir do momento em que fomos para aquela esquadra, o trabalhar com os outros colegas (...) percebemos «não, nós estamos nesta esquadra, fazemos este serviço, é para isso que estamos direccionados» e fomos criando experiência através deles”).

À semelhança do que Ratinho (2015) constatou no seu estudo, também no presente estudo percebemos que “a incerteza pode condicionar a estratégia utilizada pelo decisor” (p. 59), uma vez que a incerteza traduz “um sentimento de dúvida que bloqueia ou atrasa a

ação” (Lipshitz et al., 2001, p. 337). Quando confrontados com uma situação de risco acrescido, os elementos policiais femininos não dão ordem de paragem se a sua segurança não é garantida (e.g. EPF_3 “em todas as fiscalizações existe um ponto muito importante que é a nossa segurança (...) há pessoas que não veem, podem atropelar-nos mesmo em direção aos cones. Acho que é um ponto essencial, é a nossa segurança”).

Finalmente, as ordens de paragens dadas ao acaso são muito raras nos elementos femininos e masculinos, tendo lugar, sobretudo, por imposição do normativo. Tal resultado enaltece o “peso que a estrutura de comando policial tem no processo de decisão” (Ratinho, 2015, p. 61).

No entanto, o processo decisório entre os elementos femininos e masculinos não é tão idêntico como na primeira análise fazem transparecer. Escrutinando as subcategorias e indicadores que compõem as categorias, conseguimos perceber que existem algumas diferenças no que toca à prevalência das pistas sinalizadas (cf. Figura 2, Figura 3 e Figura 4).

Apesar de ambos sinalizarem mais pistas objetivas, ao analisarmos as pistas subjetivas percebemos que, quando comparadas com os elementos masculinos, os elementos femininos selecionam mais vezes os indicadores subjetivos, independentemente da categoria (Condutor ou Veículo). Dos indicadores subjetivos mais assinalados no que respeita ao veículo, destacámos a fiscalização geral e a habilitação legal para conduzir como os mais frequentes nos elementos femininos (e.g., EPF_5 “ou falta inspeções ou falta seguro, geralmente é sempre nessa base que nós procuramos mais nas fiscalizações”; EPF_5 “taxa de álcool, geralmente a esta hora, talvez um pouco mais cedo, há álcool...”; EPF_4 “era para ver se tinha habilitação legal”). No entanto, quando questionadas, os elementos femininos apresentaram alguma dificuldade em justificar essas sinalizações:

É giro e curioso para nós porque passamos a perceber o que começamos a reparar na rua (...) Uma coisa que os meus colegas brincam muito é com o meu sensor de álcool, nem que bebam um copo costumo perceber, por isso é que eu estava sempre a mandar parar, mas não sei explicar porquê... (EPF_5)

Tal remete-nos para o conceito de intuição, descrita por Bruner (1999) como algo transcendente ao poder de descrição do indivíduo, onde o “decisor chega à resposta... com pouca, se alguma, consciência do processo que permitiu alcançá-la” (p.58).

Esta dificuldade em descrever o processo que culmina com a ordem de paragem não se resume a estas duas pistas subjetivas; de facto, ao longo da sinalização, verificámos várias vezes estes testemunhos:

É interessante a experiência. O que é no terreno, a pessoa sem pensar faz... aqui é... fica-se um bocado... acho que é ali que eu ia, acho que é aquilo que ia fiscalizar, fica-se um bocado neste impasse. Acho interessante, uma pessoa no terreno faz as coisas intuitivamente porque acha que é aquele. Aqui uma pessoa começa a pensar, eu ia fiscalizar aquele carro, mas porquê? Quando no momento é espontâneo, é aquele, é aquele. (EPF_2)

Vários autores classificam este recurso frequente à intuição como algo característico dos decisores muito experientes, sendo descrita como “um palpite holístico e como perícia automatizada” (Miller & Ireland, 2005, p.21). Após alcançar um certo grau de experiência, o indivíduo parece responder de forma automática à informação com a qual se depara, revelando-se como um atalho cognitivo eficiente e adaptativo, permitindo resultados satisfatórios (Myers, 2013). Não obstante, o padrão de decisão dos elementos masculinos e dos elementos femininos não é exatamente igual e tal pode ter a ver com a sua intuição, uma vez que vários estudos (Knapp et al., 2012; Lieberman, 2000; Snodgrass, 1985) defendem a existência de diferenças entre a intuição masculina e a intuição feminina, afirmando que a última é mais eficaz que a primeira.

Conforme vimos e já referimos, a intuição encontra-se associada à interpretação de pistas não-verbais, isto é, um conjunto de pistas mais subtis, cuja identificação não é facilmente observável, exigindo um maior esforço cognitivo. Semelhantemente, também os indicadores subjetivos exigem um maior esforço cognitivo, sendo, no entanto, frequentemente sinalizados pelos elementos femininos quando comparadas com os masculinos (cf. Figura 2 na página 52 e Figura 4 da página 55). Tal parece consubstanciar a teoria de que as mulheres apresentam uma maior facilidade na deteção dos padrões compostos por estas pistas, sinalizando duas vezes mais o comportamento dos condutores como motivo da ordem de paragem do que os homens (e.g. EPF_2 “a reação do condutor, as expressões dele, a forma como colocam ou não os braços... tudo isso indicia, tudo é determinante”; EPF_1 “a maneira de estar dos condutores, do olhar para nós, de ir fixo quase a olhar para a frente e fazer de conta que nós não estamos ali... algo se passa”; EPF_3 “Pessoas que também entram em stress e fazem manobras esquisitas, não significa que estejam a prejudicar os outros mas... esquisitas!”), parecendo evidenciar essa supremacia na identificação desse tipo de padrões.

Esta perceção foi igualmente avançada pelos próprios elementos femininos que afirmaram que durante “a fiscalização acho que somos mais metódicas... muito mais! (...)”

Tem muito a ver com o facto de nós mulheres sermos mais observadoras, então verificamos com muito mais facilidade certas coisas que os homens não conseguem verificar” (EPF_2).

Gigerenzer (2007) distingue também a intuição feminina e masculina afirmando que os homens “tendem a basear os seus julgamentos intuitivos numa só razão, boa ou má, enquanto as mulheres são sensíveis a múltiplas informações” (p.51). Enquanto os elementos policiais masculinos partiam de um só indicador para seleccionar uma viatura (e.g. “EP_4 «Este Mini aparenta ter películas nos vidros»; EP_13 «Este veículo está a cair de maduro»; EP_21 «Está a utilizar indevidamente as luzes de nevoeiro»; vd. Ratinho, 2015), os elementos femininos conjugavam várias pistas observadas, enquadrando-as com situações anteriores que, normalmente, resultavam numa ou mais infrações:

(...) exatamente o mesmo do VW (...) o Seat Ibiza, o Leon estão associados a pessoal mais jovem, mais infrator e eles têm sempre... ou películas ou não fizeram a inspeção ou seguro... têm sempre assim qualquer coisa desse género. Foi por esse motivo, por associar a marca à idade do condutor, é uma conjugação que normalmente é a tal coisa... resulta numa infração. (EPF_5)

Para além das heurísticas assinaladas anteriormente (heurística da disponibilidade e de reconhecimento) como estratégias adaptativas utilizadas tanto pelos elementos masculinos como femininos no momento em que sinalizam as viaturas, verificámos ainda, através dos testemunhos dos elementos policiais femininos, que as emoções desempenhavam um papel significativo enquanto orientadoras da decisão. Quando questionadas sobre os principais indicadores a que atenderam para mandar parar uma viatura, os elemento femininos (EPF_2) responderam: “gosto de variar, gosto de fazer balanças, tacógrafos, radares”, consubstanciando a ideia defendida por Zajonc (in Finucane, 2000, p. 2) o qual defende que quando “«eu decido a favor de X» não é mais do que «eu gosto de X»”.

De referir ainda outro dado que parece interessante quando associado ao papel das emoções durante o processo decisório: observando os dados da Figura 3. apresentada na página 53, de realçar que três dos sete indicadores mais prevalentes – idade do veículo, marca do veículo e aspeto do veículo – refletem, no fundo, um conjunto de informação que nos remete para a aparência (estética?) do veículo. Quando somados, estes dados representam, para os elementos femininos, 40,1% da totalidade dos indicadores da categoria B, superando, em larga escala, os elementos masculinos, para os quais estes indicadores apenas representam 18,2%. Assim, pese embora os resultados obtidos terem que ser sujeitos a confirmação através de estudos futuros, a aparência/apresentação do

veículo, aparentemente, serve como orientador na decisão dos elementos femininos, revelando-se como determinante no momento em que decidem mandar parar. Tal parece reforçar a ideia defendida anteriormente, onde a decisão em prol de uma variável pode não ser mais do que a manifestação de uma preferência.

A preferência pessoal por determinadas matérias no trânsito revela-se como um fator norteador no momento da fiscalização. Neste sentido, entendemos que esta preferência também pode condicionar a tomada de decisão, no sentido em que irá selecionar determinados tipos de veículos um maior número de vezes (neste exemplo, pesados de mercadorias) no momento da fiscalização. De realçar também que, para além de tal poder ter origem na preferência do elemento, a orientação para esse tipo de veículos poderá ser um reflexo da esquadra em que se inserem:

Nós estamos numa esquadra de fiscalização técnica é mais noutra vertente, não é o trânsito normal... é táxis, radares, balanças, pesos... às vezes não vemos os outros carros porque vemos aquela matéria específica para fiscalizar e sabemos que os outros pouco fiscalizam porque não têm à vontade para fazerem a matéria, porque se virem a infração não a sabem resolver e nós com o tempo fomos ganhando experiência e fomos resolvendo. (EPF_2)

De referir ainda um dado que nos parece interessante quanto ao processo decisional dos elementos femininos: apesar de sinalizarem por diversas vezes o comportamento do condutor no momento em que mandam parar os veículos, quando questionadas sobre os principais indicadores a que atenderam quando identificaram as viaturas, os elementos femininos referiam, principalmente, indicadores objetivos, como por exemplo, a idade ou aspeto do veículo, ou uma infração detetada no momento (e.g. EPF_1 “aspeto exterior do veículo é isso que vejo primeiro – se não houver mesmo nada, se não houver uma contraordenação, muitas vezes tem a ver com manobras, que não sinalizou, mudanças de direção...”; EPF_2 “O que nós vemos mais é as letras das matrículas por causa da inspeção, para ver os 4 anos ou para ver os 2 anos (...) Também os dísticos, quando falta algum mandamos encostar para ver o que se passa ali. Também pela cor do dístico”; EPF_4 “Acaba muito por ser pelas infrações. Se não tiver nada acaba muito por ser dos veículos em si”). Tal parece indicar que os próprios elementos femininos não têm a perceção de que respondem, muitas vezes, a pistas mais subjetivas – como a “maneira de estar do condutor” (EPF_1) – no momento em que sinalizam as viaturas para fiscalizar.

Os resultados obtidos, embora tenham que continuar a ser explorados por forma a permitir a sua generalização, possibilitaram vislumbrar alguns dos padrões de decisão dos elementos masculinos e dos elementos femininos, os quais poderão contribuir para uma

categorização rápida da situação, acelerando o processo de tomada de decisão. Neste sentido, acreditamos ter identificado algumas características cruciais que, embora óbvias para os peritos, se revelam invisíveis para os noviços. Expondo e partilhando estas características nos programas de treino e formação, e sistemas de suporte à decisão, acreditamos que tal permitirá melhorar o processo da tomada de decisão tanto nos decisores muito experientes como nos pouco experientes. À semelhança do testemunhado no estudo de Ratinho (2015), onde os próprios elementos defendem que “o resultado deste trabalho pode ser um bom contributo para a formação e treino dos polícias” (EP_15 cit in Ratinho, 2015) também os elementos femininos referiram que o presente estudo era “giro e curioso para nós porque passamos a perceber o que começamos a reparar na rua. Acho que seria útil na nossa formação” (e.g. EPF_5). Para os peritos, estes resultados permitirão que os mesmos ganhem consciência da forma como decidem, podendo, assim, contrariar eventuais enviesamentos que possam ocorrer; para os noviços, os mesmos resultados permitirão o desenvolvimento de um maior número de competências, tornando as pistas invisíveis (detetadas pelos mais experientes) evidentes.

CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES

A presente investigação versa sobre a Tomada de Decisão em Contexto Naturalista, tendo-se debruçado sobre a forma como os elementos policiais decidem perante os problemas com que se deparam no quotidiano, nomeadamente, nas operações de fiscalização de trânsito. Com a realização deste trabalho, procurámos descrever e conhecer melhor os processos cognitivos envolvidos no processo decisório, elencando quais os principais indicadores a que os elementos policiais femininos atendem quando decidem mandar parar um veículo.

Os resultados ilustram que, partindo de uma análise às categorias estabelecidas, os elementos policiais femininos e masculinos muito experientes decidem de forma semelhante, dado que a distribuição dos indicadores sinalizados pelos elementos femininos refletem os mesmos resultados do estudo de Ratinho (2015), que trabalhou com elementos policiais masculinos. Maioritariamente, os elementos policiais femininos respondem às pistas informativas relativas ao veículo no momento em que decidem fiscalizar; de seguida, o comportamento, reação e características do condutor representam cerca de um terço dos indicadores sinalizados pelos elementos femininos; por último, com uma percentagem residual, percebeu-se que a sinalização aleatória é rara, no entanto, a imposição do normativo impele os elementos a fiscalizarem, ainda que não se verificasse qualquer suspeita na base dessa sinalização. Desta forma, torna-se evidente o peso dos normativos legais e institucionais no processo de decisão.

Os resultados permitiram verificar ainda que, quer considerando os indicadores relativos ao Veículo, quer os relativos ao Condutor, os elementos policiais concentram-se, sobretudo, nas pistas objetivas, isto é, aquelas que requerem pouco esforço cognitivo e que são normalmente identificadas de imediato. Não obstante, comparativamente com os resultados de Ratinho (2015), os elementos femininos sinalizam mais vezes os indicadores subjetivos (como por exemplo, a maneira de estar, a forma como colocam as mãos, o facto de se afastarem o mais longe possível da via onde se realiza a operação de fiscalização, indiciando uma possível fuga, entre outros) do que os homens. Assim, não olvidando a necessidade de estabelecer uma continuação da presente investigação, os resultados parecem corroborar a teoria de que as mulheres têm uma maior facilidade na deteção de pistas não-verbais – sendo tal interpretado como prova da existência da intuição feminina (Lieberman, 2000).

O processo decisório dos elementos policiais constrói-se, regularmente, com o recurso às heurísticas rápidas e frugais, não só porque traduzem atalhos hábeis e adequados como são facilmente adaptáveis quando confrontadas com uma mudança ambiental. Decorrente da forma como sinalizavam os veículos, pudemos identificar,

especificamente, o recurso maioritário a três heurísticas nos elementos femininos: heurística de disponibilidade; heurística de reconhecimento; e, heurística afetiva. Relacionada com esta última, constatamos que a aparência da viatura parece ter especial relevância no momento em que os elementos femininos sinalizam os veículos, orientando a sua decisão.

Através da técnica SRTA pudemos ainda observar que, para contornar a incerteza presente na seleção das viaturas – isto é, a falta de informação objetiva que permite enquadrar decididamente uma infração – os elementos estabeleciam uma correspondência entre as pistas observadas com outras situações decorrentes da sua experiência. Desta forma, os elementos procediam a uma rápida categorização da situação. Tal parece consubstanciar uma estratégia chave do modelo RPD, um dos modelos presentes na NDM.

Com este estudo, e a partir da análise das respostas às entrevistas feitas após o visionamento dos vídeos, foi também possível verificar vários outros fatores que influenciam a tomada de decisão policial, tais como: o tipo de operação de fiscalização – seletiva ou genérica –, o local onde a mesma se realiza, as condições de segurança presentes (ou ausentes) durante a fiscalização, o período da mesma – noturno ou diurno –, a imposição do normativo – a necessidade de fiscalizar –, o tipo de esquadra de onde pertenciam os elementos, e as suas preferências pessoais. Todos estes fatores, direta ou indiretamente, influenciam não só o objetivo da operação de fiscalização, como o processo decisório dos elementos policiais femininos, servindo como informação norteadora da sua atuação. De referir, entretanto, que os mencionados fatores poderão vir a ser objeto de investigação, aprofundando ainda mais o conhecimento acerca da tomada de decisão dos elementos policiais em operações de fiscalização de trânsito.

Conforme temos vindo a referir ao longo desta investigação, o estudo sobre a Tomada de Decisão em Contexto Naturalista não se resume à análise do processo decisório; nasce também de uma vontade de otimizar a decisão, dentro dos naturais limites da condição humana, minimizando os seus erros. A eficácia e eficiência das operações de fiscalização dependem da decisão do elemento policial, uma vez que o sucesso dessas decisões refletir-se-á no objetivo primordial: a prevenção. Para tal, é necessário identificar os erros no processo decisório, descrever como os elementos policiais decidem, sinalizando eventuais interpretações incorretas das pistas presentes naquele contexto. Desta forma, ao contribuir para uma maior consciência sobre essas interpretações errôneas – e sobre os motivos que poderão ter precipitado tais interpretações – poderemos incidir diretamente no processo de minimização do erro na tomada de decisão.

Neste seguimento, Gigerenzer et al. (2011, p. 333) sugerem uma “ferramenta perfeita para analisar a extensão da afetação de um reconhecimento falível no desempenho da heurística de reconhecimento”: a *signal detection theory* (teoria da deteção do sinal; SDT). Esta parte da noção de dois eventos – sinal (e.g. infração) ou ruído (e.g. ausência de

infração) – os quais têm distribuições que se sobrepõem. Por sua vez, cada evento divide-se em mais dois resultados possíveis os quais são determinados após atribuição de um critério de decisão. A resposta do decisor recai sobre duas opções binárias: reconhece a infração (*hit*) ou não reconhece a infração (rejeição correta).

A facilidade com que o decisor reconhece/identifica determinada pista prende-se com a sua sensibilidade, a qual pode advir, por exemplo, da experiência com aquele fenómeno ou do conhecimento sobre aquela matéria (Gigerenzer et al., 2011). Não obstante, integrando esta teoria com a racionalidade limitada, já aqui reconhecemos que o ser-humano não se trata de um demónio *laplaceano*, pelo que há sempre pormenores que lhe escapam (Gigerenzer, 2001; Henrich, et al., 2001; Pais, 2001).

Há certas pistas numa operação de fiscalização de trânsito que implicam um maior esforço cognitivo para que sejam reconhecidas. A facilidade com que um indivíduo deteta as pistas advém da sua experiência ou do seu conhecimento sobre determinado fenómeno. Se ele estiver familiarizado com determinadas pistas, o grau de sensibilidade para as detetar é menor repercutindo-se num pequeno esforço cognitivo. Ao invés, não estando familiarizado, implica uma maior sensibilidade para o reconhecimento dessa pista, por conseguinte um maior esforço cognitivo (Pleskac, 2011).

Numa altura em que a principal causa de morte dos jovens com menos de 24 anos são os acidentes rodoviários, a necessidade de minimizar o erro da não sinalização (*miss*) das infrações ou comportamentos de risco ganha especial relevância. Conforme vários estudos demonstram (Donário & Santos, 2012; Grilo, 2015; Silva, 2004), quanto maior é a probabilidade de fiscalização, maior é o desincentivo para os comportamentos de risco.

Não obstante esta necessidade de sinalizar o erro, num ambiente simulado tal não é possível uma vez que não conseguimos aferir se houve ou não infração (confirmar o *hit*). Ainda que a literatura indique que a NDM tanto pode e deve ser estudada em ambiente simulado como em ambiente natural (Salas et al., in Lipshitz et al., 2001), estas limitações demonstram a necessidade de realizar estudos semelhantes, no terreno, durante a realização de operações de fiscalização de trânsito. Para além deste constrangimento, os elementos policiais femininos também apontaram algumas limitações referentes à visualização dos vídeos retirados de fontes abertas: EPF_5 “Aqui também não dá para ver os condutores muito bem, muitas das características... é diferente estar a ver no filme e ao vivo (...) aqui estamos focados na tela e não estamos focados tanto para os lados da tela”; EPF_1 “Se calhar aqui de frente não dá para ver muito o aspeto deteriorado dos carros ou as mossas de lado e na rua era visível e são coisas que nos fazem mandar parar”; EPF_5 “aqui na sala é o local que não varia e o barulho do carro, não dá para perceber de qual carro é que vem o som porque muitas vezes os carros mais antigos denunciam-se pelo chiar”. Por estes motivos, os elementos femininos terminavam dizendo que “Acho que o

melhor era no terreno (...) seria melhor na rua, mais realista” (EPF_3) ou realçando que “na rua é uma situação mais aleatória, ou outra condutora ia distraída e manda-se parar... mas pronto! Na falta de melhor...! Futuramente se possível fazerem na rua!” (EPF_5).

Uma outra limitação a este estudo, convém referir, foi o facto de se ter trabalhado com apenas cinco elementos policiais femininos. Apesar de tal corresponder à totalidade de elementos muito experientes habilitadas com o Curso de Trânsito e a prestar serviço operacional na DT do COMETLIS da PSP, trata-se de uma amostra por conveniência, não permitindo a generalização dos dados, antes, justifica a continuação da investigação.

Assim, sugere-se que os estudos futuros sejam realizados na rua, replicando os trabalhos já realizados, procurando perceber: a tomada de decisão dos elementos policiais quando as operações de fiscalização de trânsito decorrem nas zonas urbanas sensíveis (ZUS), o período em que estas têm lugar (diurno vs noturno), alargar o presente estudo aos elementos pertencentes às esquadras de trânsito das divisões destacadas e averiguar a extensão da heurística de reconhecimento através da aplicação da SDT.

REFERÊNCIAS

- Adang, O., & Brown, E. (2008). *Policing football in Europe: Experiences from peer review evaluation teams*. Apeldoorn: Politieacademie.
- Afonso, A. D. M. (2015). *A tomada de decisão policial em grandes eventos políticos*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Aggarwal, R., Mytton, O. T., Derbrew, M., Hananel, D., Heydenburg, M., Issenberg, B., ... Reznick, R. (2010). Training and simulation for patient safety. *Qual Saf Health Care*, 19 (2), 134-143. doi:10.1136/qshc.2009.038562
- Alferes, V. R. (1997). *Investigação científica em psicologia: Teoria e prática*. Coimbra: Livraria Almedina.
- Allen, D. (2011). Information behavior and decision making in time-constrained practice: A dual-processing perspective. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62 (11), 2165-2181.
- Alpert, G. P., Dunham, R. G., Stroshine, M., Bennett, A., & Macdonald, J. (2004). *Police officers decision making and discretion: Forming suspicion and making a stop*. A report to the national institute of justice, U.S Department of justice. Retirado de <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=234497>
- Alpert, G. P., Macdonald, J. M., & Dunham, R. G. (2005). Police suspicion and discretionary decision making during citizens stops. *Criminology*, 43 (2), 407-427.
- Alves, F. S., & Valente, A. M. C. (2006). Polícia de Segurança Pública: Origem, evolução e actual missão. *Politeia*, 3 (1), 63-102.
- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa* (2ª ed.). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Bardin, L. (2004). *Análise de conteúdo* (3ª ed.). Lisboa: Edições 70.
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 16, 544-559.
- Beaman, C. P., McCloy, R., & Smith, P. T. (2006). When does ignorance make us smart? Additional factors guiding heuristic inference. In R. Sun, & N. Miyake (Eds.),

Proceedings of the 28th annual conference of the cognitive science society (pp. 54-58). Austin, TX: Cognitive Science Society. Retirado de http://www.personal.rdg.ac.uk/~sxs98cpb/philip_beaman_files/Publication%20Re%20&%20Preprints/BeamanEtAlCogSci06.pdf

Bell, D. E., Raiffa, H., & Tversky, A. (1988). Descriptive, normative, and prescriptive interactions in decision making. In D. E. Bell, H. Raiffa, & A. Tversky (Eds.), *Decision making: descriptive, normative, and prescriptive interactions* (pp. 9-32). Cambridge: Cambridge University Press.

Brito, P. (2016, março 23). Primeira aula de condução vira lição de vida. *Diário de Notícias*. Retirado de <http://www.dn.pt/dinheiro/interior/primeira-aula-de-conducao-vira-licao-de-vida-5091765.html>

Bruner, J. (1999). *The process of education: A landmark in educational theory* (25^a ed.). Cambridge: Harvard University Press.

Bryant, D. (2002). *Making naturalistic decision making fast and frugal*. Toronto: Defense Research Development Canada. Retirado de http://www.dodccrp.org/events/7th_ICCRTS/Tracks/pdf/066.PDF

Butterfield, F. (1988, julho 15). Iran falls short in drive at U.N to condemn U.S in airbus case. *The New York Times*. Retirado de <http://www.nytimes.com/1988/07/15/world/iran-falls-short-in-drive-at-un-to-condemn-us-in-airbus-case.html>

Clemente, P. J. L. (2010). Polícia e segurança: Breves notas. *Política Internacional e Segurança*, 4, 139-169.

Copeto, R. (2015, agosto 4). O policiamento de proximidade. *Lidador Notícias*. Retirado de <http://www.lidadornoticias.pt/opiniao-de-rogerio-copeto-o-policiamento-de-proximidade/>

Correia, J. P., & Horta, M. P. C. (2014). Personalidade e comportamentos de risco de motoristas: Diferenças entre sexos. *Revista Psicologia: Teoria e Prática*, 16 (1), 79-90.

Craveiro, C. (2007). *Formação em contexto: Um estudo de caso no âmbito da pedagogia da infância*. (Tese de doutoramento, não publicada). Instituto de Estudos da Criança de Universidade do Minho, Braga.

Despacho n.º 19935/2008, de 28 julho. *Diário da República*, 2.ª série, n.º 144.

Despacho n.º 39/GDN/2010, de 3 de dezembro. *Diário da República*, 1.ª série, n.º 199.

Dillon, S. (1998). Descriptive decision making: Comparing theory with practice. In *33rd Annual Operational Research Society of New Zealand Conference* (pp. 99-108). Conference held at Auckland. Retirado de <http://www.waikato.ac.nz/php/research.php?mode=parent&doc=33rd+Annual+Operational+Research+Society+of+New+Zealand+Conference>

Divekar, A. A., Bangal, S., & Sumangala, D. (2012). The study of prescriptive and descriptive models of decision making. *International Journal of Advanced Research in Artificial Intelligence*, 1 (1), 71-74.

Donário, A. A., & Santos, R. B. (2012). *Custo económico e social dos acidentes de viação em Portugal*. Lisboa: Editora da Universidade Autónoma de Lisboa.

Elliot, T. (2005). *Expert decision making in naturalistic environments: A summary of research*. Edinburgh, South Australia: Defense Science and Technology Organization – DSTO Systems Sciences Laboratory.

Ericsson, K. A., & Simon, H. A. (1987). Verbal reports on thinking. In C. Faerch, & G. Kasper (Eds.), *Introspection in second language research* (pp. 24-53). Clevedon, UK: Multilingual Matters.

Esteves, M. (2006). Análise de conteúdo. In J. A. Lima, & J. A. Pacheco (Orgs.), *Fazer investigação: Contributos para a elaboração de dissertações e teses* (pp. 105-125). Porto: Porto Editora.

Faria, N. (2010). *Mortalidade rodoviária em Portugal: Abordagem sócio-demográfica*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Lisboa: ISCTE.

Felgueiras, S. (2015). Ação policial face à ação coletiva: Teoria para uma estratégia de policiamento de multidões. *Lição Inaugural da Abertura Solene do Ano Letivo 2015/2016*. Lisboa: ISCPSI.

Fernandes, F. (2013) O modelo português de polícia. *Modus Operandi*, 5, 100-102.

Ferreira, M. J. (2015). *Criminalidade rodoviária: Os crimes dos condutores*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

Finucane, M. L., Alhakami, A., Slovic, P., & Johnson, S. M. (2000). The affect heuristic in judgments of risks and benefits. *Journal of Behavioral Decision Making*, 13, 1-17.

Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.

Franklin, B. (1839) *Memoirs of Benjamin Franklin*. (vol. 2) New-York: Harper & Brothers. Retirado de <http://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=umn.319510021588185>

Friedberg, E. (1995). Organização. In R. Boudon (Dir.), *Tratado de sociologia* (pp. 343-378). Porto: Edições Asa.

Gigerenzer, G. (2001). The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 37-48). Cambridge, MA: The MIT Press.

Gigerenzer, G. (2006). Heuristics. In G. Gigerenzer, & C. Engel (Eds.), *Heuristics and the law* (pp.17-44). London: The MIT Press.

Gigerenzer, G. (2007). *Gut feelings: The intelligence of the unconscious*. New York: Viking.

Gigerenzer, G., & Brighton, H. (2009). Homo heuristicus: Why biased minds make better inferences. *Topics in Cognitive Science*, 1, 107-143.

Gigerenzer, G., & Gaissmaier, W. (2011). Heuristic decision making. *The Annual Review of Psychology*, 62, 451-482. doi:10.1146/annurev-psych-120709-145346.

Gigerenzer, G., & Goldstein, D. G. (1996). Reasoning the fast and frugal way: Models of bounded rationality. *Psychological Review*, 103 (4), 650-669.

Gigerenzer, G., & Goldstein, D. G. (2011). The recognition heuristic: A decade of research. *Judgment and Decision Making*, 6 (1) 100-121.

Gigerenzer, G., & Selten, R. (2001). Rethinking rationality. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 1-12). Cambridge, MA: The MIT Press.

Gigerenzer, G., & Todd, P. M. (1999). Fast and frugal heuristics: The adaptive toolbox. In G. Gigerenzer, P. M. Todd and The ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 3-36). New York: Oxford University Press.

Goldstein, D. G., & Gigerenzer, G. (2002). Models of ecological rationality: The recognition heuristics. *Psychological Review*, 109 (1), 75-90.

Goldstein, D. G., Gigerenzer, G., Hogarth, M. H., Kacelnik, A., Kareev, Y., Klein, G., ... Schlag, K. H. (2001). Group report: Why and when do simple heuristics work? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 343-359). Cambridge, MA: The MIT Press.

Goldstein, H. (1979). Improving policing: A problem-oriented approach. *Crime and Delinquency*, 25 (2), 234-258.

Grilo, P. M. (2015). *Prevenção e sinistralidade rodoviária: Adequação dos locais onde se prosseguem operações de fiscalização rodoviária e visibilidade aos locais onde ocorre a sinistralidade rodoviária*. (Trabalho de investigação, I curso de comando e direção policial, não publicado). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

Guan, Z., Lee, S., Cuddihy, E., & Ramey, J. (2006). The validity of the stimulated retrospective think-aloud method as measured by eye tracking. In *Proceedings CHI 2006*, 1253-1262.

Guedelha, M. J. M. (2013). Sistema de segurança interna português: A reforma de 2008 – Forças e fraquezas. *Jornal de Defesa e Relações Internacionais*, 1-21. Retirado de http://www.asppm.pt/images/ficheiros/A_REFORMA_DO_SISTEMA_DE_SEGURANCA_IN_TERNA.pdf

Hammerstein, P., & Stevens, J. R. (2012). Six reasons for invoking evolution in decision theory. In *Evolution and the mechanisms of decision making: Ernst Strüngmann forum report* (vol. 11, pp. 1-17). Cambridge, MA: The MIT Press.

Henrich, J., Albers, R. W., Boyd, R., Gigerenzer, G., McCabe, K. A., Ockenfels, A., & Young, H. P. (2001). Group report: What Is the Role of Culture in Bounded Rationality? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 343-359). Cambridge, MA: The MIT Press.

Hepler, T. J. (2015). Decision-making in sport under mental and physical stress. *International Journal of Kinesiology & Sports Science*, 3 (4), 79-83.

Hertwig, R., Herzog, S. M., Schooler, L. J., & Reimer, T. (2008). Fluency heuristic: A model of how the mind exploits a by-product of information retrieval. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 34 (5), 1191-1206.

Keren, G., & Teigen, K. H. (2007). Waiting for the bus: When base-rates refuse to be neglected. *Cognition*, 103 (3), 337-357. Retirado de <https://www.gwern.net/docs/statistics/2007-teigen.pdf>

Klein, G. (1989). Strategies of decision making. *Military Review*, 69 (5), 56-64.

Klein, G. (1993). A recognition-primed decision (RPD) model of rapid decision making. In G. A. Klein, J. Orasanu, R. Calderwood, & C. R. Zsombok (Eds.), *Decision making in action: Models and methods* (pp. 138-147). Norwood, NJ: Ablex.

Klein, G. (2008). Naturalistic decision making. *Human Factors*, 50 (3), 456-460.

Klein, G., Calderwood, R., & Clinton-Cirocco, A. (1986). Rapid decision making on the fireground. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society 30th Annual Meeting*, 1, 576-580.

Knafl, K. (2008). Cognitive interview. In L. M. Given (Ed.), *The Sage encyclopedia of qualitative research methods* (Vols. 1 e 2, pp. 89-91). London: Sage.

Knapp, M. L., Hall, J. A., & Horgan, T. G. (2012). Personal factors influencing the accuracy of decoding nonverbal cues. In *Nonverbal communication in human interaction* (8ª ed.) Boston: Wadsworth.

Krippendorff, K. (1980). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Newbury Park, CA: Sage.

Kynn, M. (2008) The 'heuristics and biases' bias in expert elicitation. *Journal of the Royal Statistical Society*, 171 (1), 239-264.

Lau, R. (2003). Models of decision making. In D. Sears, L. Huddy, & R. Jervis (Eds.), *Handbook of political psychology* (pp. 19-59). New York: Oxford University Press.

Laborinho, A., Braz, J., & Barreiros, J. A. (2011). *Levante-se o véu! Reflexões sobre o exercício da justiça em Portugal*. Lisboa: Oficina do livro

Lehto, M. R., Nah, F. F., & Yi, J. S. (2012). Decision-making models, decision support, and problem solving. In G. Salvendy (Ed.), *Handbook of human factors and ergonomics* (pp. 192-232). New Jersey: John Wiley & Sons.

Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º 168.

Lei n.º 116/2015, de 28 de agosto, *Diário da República*, 1.ª Série, nº. 168.

Lieberman, M. D. (2000) Intuition: A social cognitive neuroscience approach. *Psychological Review*, 126 (1), 109-137.

Lipshitz, R., Klein, G., Orasanu, J., & Salas, E. (2001). Focus article: Taking stock of naturalistic decision making. *Journal of Behavioral Decision Making*, 14, 331-352.

Loewenstein, G., & Lerner, J. S. (2003). The role of affect in decision making. In R. J. Davidson, K. R. Scherer & H. Goldsmith (Eds.) *Handbook of affective sciences* (pp. 619-642). NY: Oxford University Press.

Luan, S., Schooler, L. J., & Gigerenzer, G. (2011) A signal-detection analysis of fast-and-frugal trees. *Psychological Review*, 118 (2), 316-338.

Mallard, G. (2011). *Modelling cognitively bounded rationality: An evaluate taxonomy*. Oxford: Blackwell.

Manzini, E. J. (2012). Uso da entrevista em dissertações e teses produzidas em um programa de pós-graduação em educação. *Maringá*, 4 (2), 149-171.

Mastrofski, S. (1981). Policing the beat: The impact of organizational scale on patrol officer behavior in urban residential neighborhoods. *Journal of Criminal Justice*, 9, 343–358.

Maxwell, J. A., & Chmiel, M. (2014). Notes toward a theory of qualitative data analysis. In U. Flick (Ed.), *The Sage handbook of qualitative data analysis* (pp. 21-37). Los Angeles, CA: Sage.

Miller, C. C., & Ireland, R. D. (2005). Intuition in strategic decision making: Friend or foe in the fast-paced 21st century? *Academy of Management Executive*, 19 (1), 19-30.

Mosier, K. L. (2013). Judgment and prediction. In J. D. Lee, & A. Kirlik (Eds.), *The Oxford handbook of cognitive engineering* (pp. 68-87). UK: Oxford University Press.

Nemeth, C., & Klein, G. (2010). The naturalistic decision making perspective. In J. J. Cochran (Ed.), *Wiley encyclopedia of operations research and management science* (pp. 1-9). New York: Wiley.

Oliveira, J. M. P. (2005). *Racionalidade quebrada: A racionalidade ecológica das heurísticas rápidas e frugais*. (Tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra.

Oliveira, M., & Pais, L. G. (2010). Tomada de decisão na adolescência: Do conflito à prudência. In A. C. Fonseca (Ed.), *Crianças e adolescentes: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 419-475). Coimbra: Almedina.

O'Neil, M. K., & Akhtar, S. (2009) *On Freud's "The Future of an Illusion"*. London: Karnac.

Operações Natal e Ano Novo registam 14 mortos. (2015, Dezembro 31). *TVI24*. Retirado de <http://www.tvi24.iol.pt/sociedade/operacao-ano-novo/operacoes-natal-e-ano-novo-registam-14-mortos>

Pais, L. G. (2001). Acerca da avaliação psicológica em contexto forense: Notas sobre a "racionalidade" dos magistrados. *Sub Judice: Justiça e Sociedade*, 22/23, 91-97.

Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores* (Tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

Pais, L. G. (2011). *Documento interno de apresentação da linha de investigação sobre tomada de decisão e atividade policial*. Lisboa: Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.

Payne, J. W., Bettman, R., Johnson, E. J., & Luce, M. F., (1995). An information processing perspective on choice. In J. Busemeyer, & D. L. Medin (Eds.), *Decision making from a cognitive perspective* (pp. 137-170). London: Academic Press.

Peterson, M. (2009). *An introduction to decision theory*. UK: Cambridge University Press.

Pleskac, T. J. (2011) A signal detection analysis of the recognition heuristic. In G. Gigerenzer, R. Hertwig, & T. Pachur (Eds.) *Heuristics: The foundations of adaptive behavior* (pp. 333-350). New York: Oxford University Press.

Polic, M. (2009). Decision making: Between rationality and reality. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 7 (2), 78-89.

Polonioli, A. (2012). Gigerenzer's external validity argument against the heuristics and biases program: An assessment. *Mid Society*, 11, 133-148.

della Porta, D., & Reiter, H. (1998). Introduction: The policing of protest in Western democracies. In D. della Porta, H. Reiter, & H. Reiter (Eds.), *Policing protest: The control of mass demonstrations in Western democracies* (pp. 1-32). Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.

Portaria n.º 383/2008, de 29 de maio. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º 103.

Ratinho, B. A. G. C. (2015). *Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão*. (Dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

RedLawsK, D. P., & Lau, R. R. (2013). Behavioral decision-making. In L. Huddy, D. O. Sears, & J. S. Levy (Eds.), *The Oxford handbook of political psychology* (pp. 130 -165). UK: Oxford University Press.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/2014, de 13 de janeiro. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º 8.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 62/2015, de 25 de agosto. *Diário da República*, 1.ª Série, n.º 165.

Reto, L., & Sá, J. (2003). *Porque nos matamos na estrada e como o evitar*. Lisboa: Editorial Notícias.

Riabacke, M. (2012). *A prescriptive approach to eliciting decision information*. (Tese de doutoramento, não publicada). Stockholm: Stockholm University.

Robbins, S. P., Judge, T. A., & Hasham, E. E. (2012). *Organizational behavior* (Arab World Ed.) Harlow: Pearson Education Limited. Retirado de <http://www.pearsonmiddleeastawe.com/pdfs/OB-SAMPLE.pdf>

Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.

Selten, R. (2001). What is bounded rationality? In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 13-36). Cambridge, MA: The MIT Press.

Serrano, G. P. (2004). *Metodologias de investigação em animação sociocultural: Teorias, programas e âmbitos* (pp. 101-122) Lisboa: Instituto Piaget.

Silva, G. M. (2004) A guerra na estrada: Uma proposta de estratégia jurídica. *Politeia: Revista do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna*, 1 (2), 13-22.

Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *Quarterly Journal of Economics*, 69, 99-118.

Simon, H. A. (1967). Motivational and emotional controls of cognition. *Psychological Review*, 74 (1), 29-39.

Simon, H. A. (1978). Rational decision-making in business organizations. In A. Lindbeck (Ed.), *Nobel lectures: Economic sciences 1969-1980* (pp. 343-371). Stockholm: Nobelprize.

Simon, H. A. (1990). Invariants of human behavior. *Annual Review of Psychology*, 41, 1- 19.

Sinclair, M. (2005) Intuition: Myth or a decision-making tool? *Management Learning*, 36 (3), 353-370. doi:10.1177/1350507605055351.

Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & Macgregor, G. (2002). The affect heuristic. In T. Gilovich, D. Griffin, & D. Kahneman (Eds.), *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment* (pp. 397-420). UK: Cambridge University Press.

Smith, D. (1984). The organizational aspects of legal control. *Criminology*, 22, 19-38.

Snodgrass, S. E. (1985). Women's intuition: The effect of subordinate role upon interpersonal sensitivity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 146-155.

Sousa, A. F. (2009). Discricionariedade na actuação policial. In M. M. G. Valente (Coord.), *Reuniões e manifestações: Actuação policial* (pp. 215-232). Coimbra: Almedina.

Spiegel, T., & Caulliaux, H. M. (2013). A tomada de decisão diante da racionalidade limitada: Revisão da literatura. *Ciências e cognição*, 18 (2), 186-207.

Stake, R. E. (1994). Case Studies. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 236-247). London: Sage.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1981). The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 211 (4481), 453-458.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1976). Availability: A heuristic for judging frequency and probability. *Cognitive Psychology*, 4, 207-232.

Todd, P. (2001). Fast and frugal heuristics for environmentally bounded minds. In G. Gigerenzer, & R. Selten (Eds.), *Bounded rationality: The adaptive toolbox* (pp. 51-70). Cambridge, MA: The MIT Press.

Todd, P. M., & Gigerenzer, G. (2000). Précis of simple heuristics that make us smart. *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 727-780.

Todd, P., & Miller, G. F. (1999). From pride and prejudice to persuasion: Satisficing in mate search. In G. Gigerenzer, P. M. Todd, & The ABC Research Group (Eds.), *Simple heuristics that make us smart* (pp. 287-308). New York: Oxford University Press.

Uttaro, T. M. (2002). *Naturalistic decision-making in law enforcement practice: Exploring the process*. (Tese de doutoramento, não publicada). Faculty of Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.

Weber, R. (1990). *Basic content analysis*. Newbury Park, CA: Sage.

Wilson, J. Q. (1968). *Varieties of police behavior*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Yin, R. K. (2001). *Estudo de caso: Planejamento e métodos* (2ª ed). Porto Alegre: Bookman.

ANEXOS

ANEXO 1 – Classificação das Operações de Fiscalização de Trânsito (Fonte: Ratinho, B. (2015). *Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão*. (Dissertação de Mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.)

Tabela 1 - Classificação das Operações de Fiscalização de Trânsito

Planeamento			
		Planeadas	Inopinadas
Âmbito	Geral	As operações planeadas de âmbito geral visam fiscalizar veículos, bem como os respetivos comportamentos dos condutores sem atender a nenhum pormenor ou característica em particular.	As operações inopinadas de âmbito geral decorrem de uma necessidade que emerge no momento, considerando a oportunidade em desencadear a ação policial.
	Seletivo	As operações de âmbito seletivo procuram fiscalizar determinados tipos de veículos ou suas condições, bem como comportamentos específicos dos condutores de acordo com um objetivo específico definido	As operações inopinadas de âmbito seletivo decorrem de uma necessidade que emerge no momento, considerando a oportunidade em desencadear a ação policial de acordo com um objetivo específico definido.

Nota. Fonte: Ratinho, B. (2015). *Por que os policiais decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão*. (Dissertação de Mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.

Em relação às operações de fiscalização de trânsito planeadas, importa ter em consideração que durante a fase de planeamento é necessário atender a vários fatores, de modo a que a implementação da ação estabelecida seja bem-sucedida. Assim, os fatores de decisão a ter em consideração na fase do planeamento são os seguintes:

- **Identificação e caracterização do problema** – o estudo da situação relativa à sinistralidade e segurança rodoviária é fundamental para determinar as problemáticas que devem ser alvo de maior atenção, tendo em vista solucionar o problema ou minimizar o seu impacto;
- **Prescrever a solução para o problema** – a solução preconizada sustenta-se nos estudos da situação (e.g., o local, o horário, o tipo de infração, etc.) e procura prescrever de forma clara e precisa os objetivos estabelecidos para a solução do problema (EP_15 “A fiscalização também depende dos objetivos definidos”). Na prescrição da solução, são tidos em conta os seguintes elementos informativos:
- **Local da operação** – o estudo do local é fundamental de forma a adequar as modalidades de ação ao terreno, potenciando as vantagens que esse conhecimento pode

proporcionar à atuação policial, assim como antecipar eventuais dificuldades ou vulnerabilidades existentes. Também é determinante a visibilidade e o espaço disponível para se fiscalizar em segurança, quer dos elementos policiais envolvidos, quer dos veículos e condutores fiscalizados, quer mesmo dos demais utilizadores da via pública;

- **Reconhecimento prévio ao local** – de modo a avaliar todas as possibilidades e a antecipar qualquer surpresa, como a execução de obras no local ou qualquer outra circunstância que condicione o desenrolar normal da operação;

- **Recursos humanos** – o efetivo policial a empenhar deverá estar de acordo com os fluxos de trânsito existentes no local da operação de fiscalização. Assim, se se tratar de uma via pública com um fluxo de trânsito elevado, o efetivo policial a empenhar deverá ser maior do que quando se trata de uma via onde circulam poucos veículos. Deve atender-se aos riscos e perigos (e.g., fuga ou forças adversas) existentes para quantificar o efetivo policial mobilizado;

- **Recursos materiais** – o tipo de ação que se vai desenvolver e os equipamentos necessários para o efeito também devem ser ponderados com a necessária antecedência, procurando dimensionar os recursos de acordo com os objetivos e o tipo de fiscalização definidos, bem como os riscos e os perigos identificados;

- Por que os polícias decidem dar ordem de paragem: Um estudo sobre a tomada de decisão

- **Condições climáticas** – tendo em conta a sua influência no desenvolvimento de uma operação de fiscalização de trânsito, devem ser ponderadas para determinar as modalidades de ação, procurando maximizar os cuidados de segurança. Um período de chuva influencia a visibilidade e os índices de sinistralidade;

- **Segurança** – a segurança da operação em geral e dos diversos intervenientes deve ser assegurada por elementos policiais que não estão envolvidos no processo de fiscalização;

- **Colaboração de outras entidades** – quando os locais definidos para a operação se situarem nos principais eixos viários, o contacto prévio com as concessionárias das respetivas vias públicas revelam-se essenciais, na medida em que dispõem de melhores recursos para suprimir as vias de trânsito;

- **Equipa de deteção de infrações** – trata-se de uma equipa que se destina à deteção de infrações e que informa o comando da operação. Podem ser meios colocados à distância ou em situação que permita verificar o indício ou a prática de uma infração, devendo ser constituída preferencialmente por elementos policiais com maior mobilidade de ação (e.g., motociclistas);

- **Equipa de advertência** – é uma equipa que tem por função advertir os condutores que estão a aproximar-se de uma operação de fiscalização. Deve estar posicionada num local próximo do local da operação para dar indicação aos condutores que devem abrandar a marcha, usando para o efeito meios auxiliares de sinalização;
- **Posto móvel** – traduz-se numa viatura que serve de apoio à atividade de fiscalização, uma vez que transporta o equipamento necessário, designadamente os aparelhos de controlo de álcool e o equipamento informático. Salienta-se que este posto deverá estar num local central em relação ao local da operação de modo a ser de fácil acesso aos elementos policiais fiscalizadores;
- **Equipa de apoio** – a sua função passa essencialmente por prevenir as fugas, promovendo a interseção dos veículos em caso de necessidade. Para o efeito também poderá ser equacionado a utilização de um sistema de imobilização de veículos em fuga, vulgarmente designado por “lagartas”, mas é imperativo atender às regras próprias para a sua utilização. À semelhança da equipa de deteção de infrações, deve ser constituída preferencialmente por elementos policiais com maior mobilidade de ação (e.g., motociclistas);
- **Supressão de vias (estrangulamento)** – com o objetivo de condicionar o local da operação para facilitar o processo de fiscalização, deve ser equacionada e realizada de forma atempada a supressão das vias de modo a que os veículos circulem a uma velocidade reduzida e maior segurança na única via disponível (EP_24 “Este local é melhor para fiscalizar, mas carece de estrangulamento”). Os condutores são informados atempadamente da existência de uma operação o que permite a adoção de comportamentos prudentes que não coloquem em risco a segurança de todos os envolvidos. Importa acrescer que a supressão das vias deve ser efetuada de frente para o sentido de trânsito, isto é, se a operação for instalada de Sul para Norte, então a supressão das vias deve ocorrer no mesmo sentido, caso contrário poderia haver o risco de surgir algum veículo pelas costas sem que os elementos policiais se apercebam de tal facto;
- **Planeamento do *briefing*** – essencial para preparar e implementar a operação definida. Tendo em conta que a sua boa execução é o produto da atividade do conjunto, esta ação destina-se a comunicar o plano global da operação, distribuir, explicar e verificar a compreensão das tarefas atribuídas. Para além disso, é importante sensibilizar e alertar todo o efetivo de eventuais riscos e perigos que possam existir, assim como reavivar a forma como devem pautar o seu comportamento, dando particular ênfase às questões da segurança;

- **Planeamento do *debriefing*** – essencial para avaliar o modo como decorreu a operação, procurando identificar práticas adequadas com o objetivo de as consolidar e pontos de atenção sobre as debilidades de modo a diminuir as vulnerabilidades;
- **Quadro legal de referência** – compreende a análise da legislação em vigor para identificação de infrações e o exercício da atividade fiscalizadora;
- **Divulgação da operação** – essencial para que a mensagem preventiva associada à fiscalização passe para todos os condutores. Assim, deve ser equacionada a mediatização das operações de fiscalização de trânsito através dos órgãos de comunicação social, cuja estratégia pode passar pelo acompanhamento das respetivas operações.

Relativamente à execução, importa desde logo realçar que todos os elementos policiais envolvidos numa operação de fiscalização de trânsito devem saber qual a sua finalidade, devendo ter bem presente a segurança da fiscalização e a segurança rodoviária (*briefing*).

ANEXO 2 – Guião de entrevista

Guião da entrevista

Exemplos de perguntas a colocar aos elementos policiais:

1. Qual é o primeiro aspeto que lhe chama a atenção e que determina que mande parar um veículo?
2. Como escolhe os veículos que manda parar?
3. A que indicadores atende para mandar parar um veículo?

ANEXO 3 – Grelha categorial *stimulated retrospective think aloud*

Categorias	Subcategorias	Exemplos	Indicadores
<p>A – Condutor</p> <p>Codifica-se nesta categoria toda a informação que possibilite a caracterização do condutor e do seu comportamento, identificando-se práticas de infrações ao Código da Estrada (CE) ou a existência de indícios dessas práticas.</p>	<p>A.1 – Comportamental – infração</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar um comportamento do condutor que consubstancie a prática de uma infração ao CE.</p>	<p>Ex: (EP_14) “O condutor mudou de via sem sinalizar a manobra”.</p> <p>Ex: (EP_11) “O condutor mudou de direção para a direita sem tomar a via mais à direita antes de virar”.</p> <p>Ex: (EP_10) “Veículo com marcha lenta porque o condutor aparenta estar a utilizar o telemóvel”.</p>	<p>Uso telemóvel (Art. 84.º n.º 1 do CE)</p> <p>Não colocação cinto segurança (Art. 82.º n.º 1 do CE)</p> <p>Circulação indevida no BUS (Art. 77.º n.º 1 do CE)</p> <p>Desrespeito obrigação de parar imposta luz vermelha (Art. 69.º n.º 1 al. a) do RST)</p> <p>Utilização luzes nevoeiro (Art. 61.º n.º 2 do CE)</p> <p>Avaria nas luzes (Art. 62.º do CE)</p> <p>Não utilização das luzes (Art. 61.º n.º 1 do CE) / motociclos, triciclos, quadriciclos e ciclomotores (Art. 93 CE)</p> <p>Sinalização da manobra (Art. 21.º n.º 1 do CE)</p> <p>Mudança de direção (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p>

			<p>Mudança de via (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p> <p>Ultrapassagem (Art. 35.º n.º 1 do CE)</p> <p>Inversão do sentido de marcha (Art. 24.º do RST)</p> <p>Transposição linha contínua (Art. 60.º n.º 1 do RST – linha separadora de vias de tráfego)</p> <p>Ocupação de duas vias de trânsito em simultâneo (Art. 14.º n.º 2 do CE) / Não utilizando a via de trânsito mais conveniente ao seu destino</p> <p>Circulação no meio filas de trânsito (Art. 38.º n.º 3 do CE – motociclo a fazer ultrapassagem)</p> <p>Excesso de lotação (Art. 54.º n.º 3 do CE)</p> <p>Carga a cair sobre a via (Art. 56.º n.º 3 al. b) do CE)</p> <p>Paragem em local inadequado (Art. 48.º n.º 4 do CE)</p>
--	--	--	--

			<p>Não cedência de passagem em certas vias ou troços (Art. 31º CE)</p> <p>Distância de segurança entre veículos;</p> <p>Circulação indevida na rotunda/ Não ceder passagem na rotunda;</p> <p>Utilização de Sinais sonoros;</p> <p>Atos que embaracem o trânsito;</p> <p>Fuga à fiscalização: veículo muito colado ao da frente ou desvia-se para a via mais à esquerda; com demasiada pressa; inversão do sentido de marcha; para e troca de condutor; para e aguarda pelo final da fiscalização</p> <p>Táxi com taxímetro desligado, mas transporta uma pessoa</p> <p>Velocidade da manobra</p> <p>Muitos ocupantes (não excedem a lotação do veículo)</p> <p>Condutor cumprimenta elemento policial (aceno de mão)</p>
	<p>A.2 – Comportamental – suspeição</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar um comportamento do condutor que indicie a prática/existência de uma infração ao CE.</p>	<p>Ex: (EP_17) “Veículo transporta várias pessoas”.</p> <p>Ex: (EP_6) “Veículo que aparenta estar com muita pressa é logo para mandar parar”.</p> <p>Ex: (EP_3) “Veículo encosta na berma antes de chegar à operação de fiscalização e troca de condutor ou aguarda pelo final da fiscalização para seguir caminho”.</p> <p>Ex: (EP_21) “Condutor dá a sensação que esconde algo quando se encosta muito ao veículo da frente”.</p>	

		Ex: (EP_8) “A velocidade da manobra indica confiança na condução”. Ex: (EP_22) “Condutor vem a mexer em papéis”.	Condutor distraído/ descontraído Suspeita de conflito entre condutores
	<p>A.3 – Comportamental – específico Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que hipoteticamente pode originar uma ordem de paragem (outras que não as visualizadas).</p> <p>A.4 – Caracterização Codifica-se nesta subcategoria toda a informação que permita caracterizar o condutor.</p>	<p>Ex: (EP_15) “Numa operação direcionada para o álcool à noite, veículo transporta várias pessoas”. Ex: (EP_8) “A velocidade da manobra indica confiança na condução, em especial nas fiscalizações noturnas direcionadas para o álcool”. Ex: (EP_2) “Parar uma menina”. Ex: (EP_13) “As mulheres são normalmente mais descuidadas”.</p>	<p>Condução sob efeito álcool: vidros abertos à noite</p> <p>Idade Género Expressão facial Aspeto físico Etnia Reação</p>
<p>B – Veículo Codifica-se nesta categoria toda a informação que</p>	<p>B.1 – Pistas – objetivas Codifica-se nesta subcategoria toda a informação sinalizada pelo</p>	<p>Ex: (EP_20) “Fiscalização de veículo TP [transporte rodoviário de mercadorias por conta de outrem]”.</p>	<p>Classe/tipo específico Táxi Marca veículo</p>

possibilite a caracterização do veículo de modo a poder inferir a existência de uma infração ao CE (confirmada, ou não, na sequência da ordem de paragem).	decisor como tendo estado na base da ordem de paragem.	<p>Ex: (EP_4) “Transporta paus fora do perímetro exterior [limites da caixa]”.</p> <p>Ex: (EP_7) “A fiscalização de determinado tipo de veículo por força duma comunicação da central rádio a informar que ocorreu um furto/roubo”.</p> <p>Ex: (EP_24) “O Fiat Punto de cor amarela tem uma porta de cor vermelha, tipo <i>Benetton</i>”.</p> <p>Ex: (EP_4) “Táxi utiliza tarifa 3 na cidade de Lisboa (necessidade de verificar o local de mudança de tarifa)”.</p>	<p>Inspeção sinalizada pela matrícula</p> <p>Alteração de características: não utilização dos componentes de origem (e.g., faróis); <i>tuning</i></p> <p>Uso de películas nos vidros</p> <p>Veículo acidentado</p> <p>Falta de dístico / Descoloração dos dísticos</p> <p>Matrícula não obedece termos fixados em regulamento</p> <p>Matrícula estrangeira</p> <p>Dispositivos de iluminação (Art. 59.º n.º 1 do CE)</p> <p>Dimensão dos pneus (Excede contorno envolvente veículo)</p> <p>Para-brisas partido</p> <p>Idade do veículo</p> <p>Aspeto do veículo</p> <p>Cor específica a determinadas atividades (táxi)</p> <p>Cor do veículo</p>
--	--	--	--

			<p>Sistemas de retenção crianças (Art. 55.º do CE)</p> <p>Acondicionamento da carga (Art. 56.º do CE)</p> <p>Indicação transmitida pela central rádio que um determinado tipo de veículo (marca e cor) foi furtado</p> <p>Veículo de baixo valor comercial: de fácil aquisição; usualmente adquirido por jovens sem habilitação legal para conduzir</p> <p>Defeitos nas matrículas com o propósito de iludir fiscalização; falta de matrícula; matrícula falsa</p> <p>Guias de transporte: confirmação da carga transportada</p> <p>Tacógrafo / faturas / nível de óleo / derrame de óleo / livro registo horários / travões / alvarás / licenças</p> <p>Peso da carga (Art. 57.º do CE)</p> <p>Dificuldade em arranjar pneus baratos (optam por medidas mais</p>
	<p>B.2 – Pistas – subjetivas</p> <p>Codifica-se nesta subcategoria toda a informação como podendo estar na base de hipotéticas ordens de paragem (outras que não as visualizadas).</p>	<p>Ex: (EP_1) “A utilização de materiais brilhantes nas matrículas para iludir os radares, como a laca do cabelo”.</p> <p>Ex: (EP_12) “A utilização das matrículas dobradas ou viradas para cima dos motociclistas”.</p> <p>Ex: (EP_3) “Falsificação do Certificado de Aptidão Profissional pelo taxista ou a sua falta”.</p> <p>Ex: (EP_1) “Veículos utilizados nas corridas de rua”.</p> <p>Ex: (EP_4) “Veículos ligeiros de mercadorias de caixa fechada que por vezes transportam garrafas de gás”.</p>	

		<p>Ex: (EP_5) “Este topo de gama da BMW é usualmente alvo de furto para praticar crimes ou mesmo para tráfico e falsificação”.</p> <p>Ex: (EP_24) “Utilização de carrinhas de nove lugares para o transporte de crianças sem as devidas licenças e condições de segurança”.</p> <p>Ex: (EP_19) “Fiscalizar o tacógrafo para verificar as horas de trabalho e de descanso dos condutores”.</p> <p>Ex: (EP_15) “Os condutores profissionais andam muitas vezes com coimas atrasadas/pendentes”.</p> <p>Ex: (EP_18) “Um Fiat Punto é um Fiat Punto e tem de ser fiscalizado”.</p> <p>Ex: (EP_23) “Após o almoço é usual os condutores deste tipo de veículo de caixa aberta apresentarem álcool no sangue”.</p> <p>Ex: (EP_5) “Mesmo quando verifica uma infração, o elemento policial</p>	<p>comuns que excedem limites autorizados)</p> <p>Veículo que apresenta dificuldades em passar na inspeção: requisitos exigentes; elevados custos de manutenção/ reparação</p> <p>Veículo usualmente utilizado para alteração de características (<i>tuning</i>)</p> <p>Veículo utilizado para as corridas de rua (<i>street racing</i>)</p> <p>Táxi: tarifa; alvará e licenças; condições de circulação</p> <p>Veículos para transporte de crianças: licenças; sistemas de retenção; vigilante</p> <p>Incumprimento: pagamento veículo; fiscal</p> <p>Veículos usualmente furtados</p> <p>Habilitação legal para conduzir: acordos bilaterais; motociclos; revalidação; registo individual do condutor</p>
--	--	---	---

		<p>não dá ordem de paragem se não o puder fazer em segurança”.</p> <p>Ex: (EP_11) “Já recebemos denúncias quanto à situação dos veículos daquela empresa”.</p>	<p>Possível infração aduaneira</p> <p>Verificação do capacete</p> <p>Fiscalização geral: seguro, inspeção, triângulo, colete;</p> <p>Veículos de escolas de condução: licenças, instruendo; instrutor;</p> <p>Pronto socorro: documentos; licenças;</p> <p>Pesados de passageiros: fiscalização geral;</p>
<p>C – Ao acaso</p> <p>Codifica-se nesta categoria toda a informação que demonstra a atuação fortuita do decisor.</p>		<p>Ex: (EP_2) “Necessidade de fiscalizar veículos”.</p> <p>Ex: (EP_7) “A fiscalização de um veículo vistoso, como o Lamborghini, um Porsche ou mesmo um <i>sport utility vehicle</i> (SUV)”.</p> <p>Ex: (EP_16) “Uma pessoa cansa-se de estar à espera de um veículo para fiscalizar e manda parar o primeiro que aparece”.</p>	<p>Para não estar sem fiscalizar;</p> <p>Curiosidade do elemento policial sobre determinado veículo;</p> <p>O primeiro veículo que aparece;</p> <p>Aleatório</p>

ANEXO 4 – Distribuição das Unidades de Registo dos Indicadores pelas Categorias e Subcategorias do *stimulated retrospective think aloud*

CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INDICADOR	N.º DE UR	TOTAIS
CONDUTOR	Comportamental – infração	Uso telemóvel	3	72
		Não colocação cinto segurança	4	
		Circulação indevida no BUS	7	
		Desrespeito obrigação de parar imposta luz vermelha	0	
		Utilização luzes nevoeiro ou luzes estrada	11	
		Avaria nas luzes	1	
		Não utilização das luzes	0	
		Sinalização da manobra	20	
		Mudança de direção	7	
		Mudança de via	13	
		Ultrapassagem	0	
		Inversão do sentido de marcha	0	
		Transposição linha contínua	0	
		Ocupação de duas vias de trânsito em simultâneo ou não utilização da via de trânsito mais conveniente ao seu destino	3	
		Circulação no meio filas de trânsito	2	
		Excesso de lotação	0	
		Carga a cair sobre a via	0	

		Paragem em local inapropriado	0	
		(Não) cedência de passagem em certas vias ou troços	0	
		Distância de segurança entre veículos	1	
		Circulação indevida na rotunda / Não ceder passagem na rotunda	0	
		Utilização de sinais sonoros	0	
		Atos que impeçam ou embaracem o trânsito	0	
	Comportamental – suspeição	Fuga à fiscalização: veículo muito colado ao da frente ou desvia-se para a via mais à esquerda; com demasiada pressa; inversão do sentido de marcha; para e troca de condutor; para e aguarda pelo final da fiscalização	29	43
		Táxi: taxímetro desligado, mas transporta uma pessoa; circulação fora da via reservada	1	
		Velocidade da manobra	11	
		Muitos ocupantes	0	
		Condutor cumprimenta elemento policial (aceno de mão)	0	
		Condutor distraído / descontraído	0	
		Suspeita de conflito entre condutores	2	
	Comportamental – específico Caracterização	Condução sob efeito álcool: vidros abertos à noite	0	0 36
		Idade	10	
		Género	0	

VEÍCULO	Pistas – objetivas	Expressão facial	3	171
		Aspeto físico	5	
		Etnia	4	
		Reação	14	
		Classe/tipo específico	19	
		Táxi	5	
		Marca veículo	28	
		Inspeção sinalizada pela matrícula	13	
		Alteração de características: não utilização dos componentes de origem (e.g., faróis); <i>tuning</i>	1	
		Uso de películas nos vidros	8	
		Veículo acidentado	0	
		Falta / Excesso / Descoloração de dísticos	9	
		Matrícula não obedece termos fixados em regulamento	0	
		Matrícula estrangeira	3	
		Dispositivos de iluminação	0	
		Dimensão dos pneus	0	
		Para-brisas partido	0	
		Idade do veículo	58	
		Aspeto do veículo	1	
		Cor específica a determinadas atividades (táxi)	0	

	Pistas – subjetivas	Cor do veículo	1	86
		Sistemas de retenção crianças	0	
		Acondicionamento da carga	9	
		Indicação transmitida pela central rádio que um determinado tipo de veículo (marca e cor) foi furtado	0	
		Veículo de baixo valor comercial: de fácil aquisição; usualmente adquirido por jovens sem habilitação legal para conduzir	11	
		Defeitos nas matrículas com o propósito de iludir fiscalização; falta de matrícula; matrícula falsa	0	
		Guias de transporte: confirmação da carga transportada	10	
		Tacógrafo / faturas / nível de óleo / derrame de óleo / livro registo horários / travões / alvarás / licenças	0	
		Peso da carga	0	
		Dificuldade em arranjar pneus baratos	0	
		Veículo que apresenta dificuldades em passar na inspeção: requisitos exigentes; elevados custos de manutenção/ reparação	0	
		Veículo usualmente utilizado para alteração de características (<i>tuning</i>)	3	
		Veículo utilizado para as corridas de rua (<i>street racing</i>)	5	
		Táxi: tarifa; alvará e licenças; condições de circulação	3	

		Veículos para transporte de crianças: licenças; sistemas de retenção; vigilante; guias; raquetes; coletes	0	
		Incumprimento: pagamento veículo; fiscal	1	
		Veículos usualmente furtados; <i>carjacking</i>	0	
		Habilitação legal para conduzir: acordos bilaterais; motocicletas; revalidação; registo individual do condutor	12	
		Possível infração aduaneira	1	
		Verificação do capacete	0	
		Fiscalização geral: seguro; inspeção; colete; triangulo; álcool; pneus	40	
		Escol de condução: documentos; licença; instruendo; instrutor	0	
		Pronto socorro: documentos; licenças	0	
		Pesados de passageiros: fiscalização geral	0	
AO ACASO		Para não estar sem fiscalizar	3	6
		Curiosidade do elemento policial sobre determinado veículo	0	
		O primeiro veículo que aparece	0	
		Aleatório	3	

ANEXO 5 – Pedido de autorização para os elementos policiais da DT do COMETLIS participarem no estudo

Exmo. Senhor Diretor de Estágio,

Filipa Quintela Emauz Madruga, Aspirante a Oficial de Polícia M/155664, do 28.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, vem, no âmbito da realização da dissertação de mestrado, com o título *Operações de fiscalização de trânsito: A tomada de decisão no feminino*, do qual é orientadora a Senhora Professora Doutora Lúcia Pais e coorientador o Senhor Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras, solicitar que V. Ex.^a. se digne elaborar um pedido à Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública para obtenção de autorização para realizar um estudo que envolve elementos policiais da Divisão de Trânsito do Comando Metropolitano de Lisboa.

Esta pesquisa enquadra-se numa Linha de Investigação sobre a tomada de decisão na atividade policial, do Laboratório de Grandes Eventos do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI). Este trabalho específico de investigação versa sobre a Tomada de Decisão em Contexto Naturalista, ou seja, tem por base a forma como os elementos policiais decidem perante os problemas com que se deparam no quotidiano, mais concretamente no estudo em causa, perceber como é tomada a decisão de dar a ordem de paragem numa operação de fiscalização rodoviária.

Neste sentido, solicita-se autorização para que, em regime voluntário, elementos policiais possam participar no estudo deslocando-se à Sala de Simulação do Laboratório de Grandes Eventos do ISCPSI para visualizar as imagens recolhidas através de fontes abertas e responder a um conjunto de perguntas no âmbito da aplicação da técnica *stimulated retrospective think aloud*.

A Aspirante a Oficial de Polícia Filipa Madruga compromete-se a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Lisboa e ISCPSI, 19 de novembro de 2015

Filipa Quintela Emauz Madruga
Aspirante a Oficial de Polícia M/155664

ANEXO 6 – Termo de Consentimento Informado

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que a Aspirante Filipa Madruga, finalista do Mestrado Integrado em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, está a desenvolver um estudo sobre a tomada de decisão, no qual procura uma melhor compreensão dos motivos e das circunstâncias que aumentam a probabilidade da formação de um juízo de suspeita que resulte numa decisão que tem como consequência a ordem de paragem dada aos condutores de veículos, durante uma operação de fiscalização de trânsito, sob orientação da Professora Doutora Lúcia G. Pais e do Intendente, Professor Doutor Sérgio Felgueiras, docentes no Instituto. Neste âmbito foram-me explicados os objetivos do trabalho e solicitada a minha colaboração para visualizar imagens e responder a um conjunto de perguntas.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em qualquer momento do trabalho.

Compreendo que não irá existir qualquer tipo de remuneração ou custos pela minha participação neste estudo. É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspetos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado(a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino onde indicado.

Lisboa, ____ de _____ de 2015